

**EXPERIENCE NASABAH DALAM PENGGUNAAN BNI MOBILE  
BANKING DI PT BANK NEGARA INDONESIA KANTOR  
CABANG TEGAL**



**TUGAS AKHIR**

**OLEH :**

**GITA MILLATINA**

**NIM 19031150**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

*EXPERIENCE* NASABAH DALAM PENGGUNAAN BNI MOBILE BANKING  
DI PT BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG TEGAL

Oleh mahasiswa :

Nama : Gita Millatina

NIM :19031150

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Oleh karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut menempuh ujian tugas akhir.

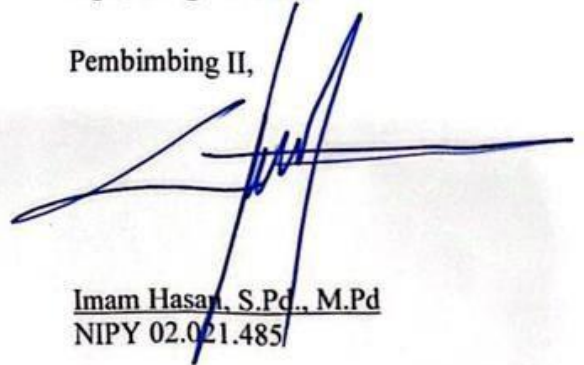
Tegal, 2 Agustus 2024

Pembimbing I,



Dr. Yeni Priatna Sari, SE., M.Si., Ak., CA.  
NIPY 03.013.142

Pembimbing II,



Imam Hasan, S.Pd., M.Pd  
NIPY 02.021.485/

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

*EXPERIENCE* NASABAH DALAM PENGGUNAAN BNI MOBILE BANKING  
DI PT BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG TEGAL

Oleh :

Nama : Gita Millatina  
NIM : 19031150  
Program Studi : Akuntansi  
Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal


Tegal, 14 Agustus 2024

1. Asrofi Langgeng N, S.Pd., M.Si., Ak  
Ketua Penguji
2. Aryanto, SE., M.Ak  
Anggota Penguji I
3. Imam Hasan S.Pd., M.Pd  
Anggota Penguji II



Mengetahui

Ketua Program Studi,

  
Dr. Yeni Priatna Sari, SE., M.Si., Ak., CA.  
NIPY.03.013.142

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul "*EXPERIENCE NASABAH DALAM PENGGUNAAN BNI MOBILE BANKING DI PT BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG TEGAL*", beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 1 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



GITA MILLATINA  
NIM 19031150

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama,  
yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : GITA MILLATINA

NIM : 19031150

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul *EXPERIENCE NASABAH DALAM PENGGUNAAN BNI MOBILE BANKING DI PT BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG TEGAL*.

Dengan Hak Bebas Royalti non eksklusif ini Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 1 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



GITA MILLATINA

NIM 19031150

## **HALAMAN MOTTO**

“Tidak ada kata terlambat untuk mulai menciptakan kehidupan yang kamu inginkan”

**(Dawn Clark)**

“Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan. Kamu harus menciptakannya”

**(Chris Grosser)**

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

**(Ridwan Kamil)**

”Lakukan yang terbaik dan biarkan hasilnya mengikuti”

**(Gita Millatina)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang dapat membuat saya menjadi lebih baik.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan mendukung dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
3. Rekan kerja BNI Kantor Cabang Tegal yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doanya untuk keberhasilan ini.
4. Yonaz Aryo yang selalu menjadi orang yang terus memberi semangat saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Semua teman-teman yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, terutama kedua orang tua dan orang-orang yang saya sayangi. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “*Eperience* Nasabah Dalam Penggunaan BNI Mobile Banking Di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tegal”.

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Agung Hendarto, SE., MA. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal yang telah memberikan pedoman etika penelitian.
2. Ibu Dr. Yeni Priatna Sari, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama dan selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa telah membimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Imam Hasan, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II saya yang sudah sangat sabar membimbing serta memberikan arahan dengan baik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. BNI Cabang Tegal yang telah membantu dalam penelitian ini.
5. Segenap Dosen Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama yang telah menunaikan kewajibannya menyampaikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat agar terselesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman baik di kampus maupun di tempat kerja, yang telah memberikan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini.



Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, 1 Agustus 2024



GITA MILLATINA

NIM 19031150

## ABSTRAK

**Gita Millatina.** 2024. *Experience Nasabah Dalam Penggunaan BNI Mobile Banking di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tegal.* Program Studi Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Dr. Yeni Priatna Sari, SE., M.Si., Ak., CA; Pembimbing II: Imam Hasan, S.Pd., M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan BNI Mobile Banking, dengan fokus pada tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman mereka. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari kuesioner dan wawancara mendalam. Kuesioner dirancang dengan pertanyaan tertutup untuk mengumpulkan data kuantitatif terkait tingkat kepuasan pengguna, frekuensi penggunaan fitur, dan aspek-aspek lain dari layanan mobile banking. Sementara itu, wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan wawasan kualitatif mengenai pengalaman pengguna, tantangan yang dihadapi, serta saran untuk perbaikan layanan. Analisis data kuantitatif dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif untuk mengidentifikasi tren dan pola dalam tingkat kepuasan nasabah. Di sisi lain, data kualitatif dari wawancara dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk menemukan tema-tema utama dan pola dari pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas dengan kemudahan akses dan fungsionalitas dasar yang disediakan oleh BNI Mobile Banking. Namun, terdapat beberapa keluhan terkait kendala teknis dan fitur yang dianggap tidak intuitif. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan perbaikan pada antarmuka pengguna serta penambahan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengembangan layanan BNI Mobile Banking di masa depan, dengan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui perbaikan teknis dan peningkatan fitur, sehingga dapat lebih memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna.

**Kata Kunci:** Mobile Banking, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pengalaman

## **ABSTRACT**

**Millatina, Gita.** 2024. *Customer Experience in Using BNI Mobile Banking at PT Bank Negara Indonesia Tegal Branch. Accounting Associate Degree Study Program. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Dr. Yeni Priatna Sari, SE., M.Si., Ak., CA; Co-Advisor: Imam Hasan, S.Pd., M.Pd.*

*This study aims to explore customer experiences with BNI Mobile Banking services, focusing on user satisfaction and factors influencing their experiences. Data collection methods included surveys and in-depth interviews. The survey was designed with closed-ended questions to gather quantitative data on user satisfaction, feature usage frequency, and other aspects of mobile banking services. Meanwhile, in-depth interviews were conducted to obtain qualitative insights into user experiences, challenges faced, and suggestions for service improvements. Quantitative data from the surveys were analyzed using descriptive statistics to identify trends and patterns in customer satisfaction. Qualitative data from the interviews were analyzed using thematic analysis to uncover key themes and patterns in user experiences. The results indicated that most customers were satisfied with the ease of access and basic functionality provided by BNI Mobile Banking. However, some complaints were noted regarding technical issues and features that were considered non-intuitive. These findings highlight an urgent need for improvements in the user interface and adding features that better align with customer needs and expectations. This study provides valuable insights for the future development of BNI Mobile Banking services, with recommendations for enhancing user experience through technical improvements and feature upgrades, thereby better meeting user expectations and requirements.*

**Keywords:** *Mobile Banking, Service Quality, Customer Satisfaction, User Experience*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	6

1.6	Kerangka Berpikir.....	6
1.7	Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		11
2.1	Kualitas Pelayanan.....	11
2.2	Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3	Kualitas Produk .....	14
2.4	BNI Mobile Banking .....	15
2.5	Penelitian Terdahulu .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....		29
3.1	Lokasi Penelitian.....	29
3.2	Waktu Penelitian.....	29
3.3	Jenis Data.....	29
3.4	Sumber Data .....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6	Metode Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Gambaran Umum PT Bank Negara Indonesia .....	35
4.2	Hasil Analisis Data .....	36
4.3	Pembahasan .....	40

BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	46
5.1    Kesimpulan .....	46
5.2.    Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN .....	51

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1 Fitur Layanan .....	37
Tabel 4.2 Jenis Transaksi BNI Mobile Banking .....	38
Tabel 4.3 Pengalaman Pengguna BNI Mobile Banking.....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir .....	7
------------------------------------	---



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Nasabah .....	51
--	----