

## ABSTRAK

**Fadila, Khoirunisa, 20650004 Evaluasi Penggunaan Fitur Cardless M-Banking BCA Oleh Mahasiswa UM Metro, Tugas Akhir, Jurusan D-III Program Studi Perbankan Dan Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (1) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M Pembimbing (2) Fitriani, S.E, M.M**

*Cardless* merupakan sebuah transaksi setor tunai, tarik tunai, dan transaksi dicabang yang dilakukan tanpa menggunakan kartu sama sekali. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui alasan menggunakan fitur *Cardless*, kendala yang dirasakan pengguna, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan fitur *Cardless* M-Banking BCA Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro. Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan melakukan wawancara kepada nasabah BCA di universitas Muhammadiyah Metro. Berdasarkan pembahasan, dapat diketahui bahwa dengan dikeluarkannya fitur *Cardless* di M-Banking BCA, sebagian besar mahasiswa merasakan manfaat dan kepuasan saat menggunakan fitur *Cardless* M-Banking BCA. Pengguna merasakan bahwa dengan adanya fitur *Cardless*, dapat membantu para nasabah dalam hal kemudahan dan kecepatan layanan, misalnya untuk keperluan transfer, mengecek saldo tabungan, membayar tagihan dan lain sebagainya. Beberapa kendala masih terjadi dengan adanya fitur *Cardless* tersebut, seperti, print out laporan transaksi yang tidak diadakan, jangka waktu kode transaksi yang terlalu singkat, dan sulitnya mencari ATM dengan kemampuan transaksi tanpa kartu. Akibatnya, pengguna merasa kendala tersebut mempersulit pengguna dalam melakukan transaksi.

Kata kunci: *Cardless*, kepuasan, pengguna