

**EVALUASI PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS*  
M-BANKING BCA PADA MAHASISWA UNIVERISTAS  
MUHAMMADIYAH METRO**

**TUGAS AKHIR**



Oleh :  
**FADILA KHOIRUNISA**  
**NPM : 20650004**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2023**



**EVALUASI PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS*  
M-BANKING BCA PADA MAHASISWA UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH METRO**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Diploma**

**Oleh :  
FADILA KHOIRUNISA  
NPM : 20650004**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2023**

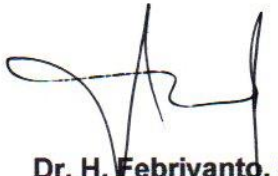
**HALAMAN PEERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI PENGGUNAAN FITUR CARDLESS  
M-BANKING BCAOLEH MAHASISWA UM METRO**

Oleh :  
**FADILA KHOIRUNISA**  
**NPM : 20650004**

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0223027901**

Pembimbing II



**Fitriani, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0218097902**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
D-III Perbankan dan Keuangan



**Fitriani, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0218097902**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI PENGGUNAAN FITUR CARDLESS M-BANKING BCA PADA  
MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**FADILA KHOIRUNISA**

**20650004**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada**

**Hari : Kamis**

**Tanggal : 21 September 2023**

**Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB Universitas Muhammadiyah Metro**

**Tim Penguji :**

**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.**

**Ketua Penguji**

**NIDN. 0223027901**

**H. Suryadi, S.E., M.M.**

**Penguji Utama**

**NIDN. 0229115901**

**Fitriani, S.E., M.M.**

**Sekretaris**

**NIDN. 0206068604**

**Mengetahui,**

**Dekan**

**H. Suwanto, S.E., M.M.**

**NIDN. 0210036801**



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fadila Khoirunisa

NPM : 20650004

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : D-III Perbankan dan Keuangan

Judul T.A : Evaluasi Penggunaan Fitur Cardless M-banking BCA  
pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan tugas akhir yang telah saya buat ini merupakan karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan.

Penulis, Januari 2023



Fadila Khoirunisa  
NPM : 20650004

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Tugas akhir ini ku persembahkan kepada:

1. Ibunda Sutiah dan Ayahanda Arie Wahyudi, teristimewa ku persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta dan tersayang yang telah mendidik, merawat dan menyayangiku dengan penuh kasih sayang yang tidak akan terganti, senantiasa memberi keteduhan dalam hidupku dan tidak henti-hentinya selalu memberikan doa serta dukungan tanpa lelah demi keberhasilan studiku.
2. Untuk adik-adik tersayang keluarga dan saudaraku yang telah memberikan dukungan serta doa terbaiknya selama ini.
3. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

Semoga ilmu yang saya dapatkan bisa berguna untuk kedepannya dan tidak hanya sia-sia.

## **MOTTO**

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

-QS Al-Insyirah: 5-6

apa yang kamu kerjakan hari ini itulah yang kamu tuai nanti

-Fadila Khoirunisa

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.

-Ridwan Kamil



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir yang berjudul **Evaluasi Penggunaan Fitur *Cardless M-Banking* BCA Oleh Mahasiswa UM Metro**, penulisan tugas akhir ini adalah salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang semoga kelak kita diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafaat dari beliau.

Atas tersusunnya Tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Nyoto Suseno, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Fitriani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan yang telah membimbing kami dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Dr. H.Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I.
5. Fitriani, S.E., M.M. Selaku Dosen pembimbing II.
6. Bapak dan Ibu dosen lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan dan bantuan serta dukungan yang besar kepada penulis, baik selama mengikuti perkuliahan maupun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Untuk kekasih sekaligus partner tersayang, M Irfan Ramadhan, terimakasih telah banyak membantu dan menemani selama masa perkuliahan baru dimulai sampai akhirnya selesai serta menjadi tempat berkeluh kesah selama ini.

9. Sahabatku, Hevilia Jelita Putri dan Vita Septiana, yang telah memberikan dukungan serta doa terbaik dan selalu ada saat saya sedih, bahagia, maupun susah.
10. Rekan-rekan seperjuangan, Riska Dinda Puspita, Zahwa Alisya Putri, Dea Alfitri, Ariana Dewi Triani, Atina Sabila Haq, Ayu Asnia, Mulika Zahro Atika, Suci Oktaviana Puspa, Ricky Hendrawan, Akbar Restu Waliyudha, Andyka Wijaya, Yeni Ana, Selpia Goretha, Regina Shintia, Fahri Rhomadon terimakasih untuk waktu 3 tahun ini, terimakasih atas bantuan kalian, canda tawa serta saran dari kalian. Saya tidak akan pernah bisa melupakannya.
11. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Muhammadiyah Metro yang telah saling membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan dan bantuan serta dukungan yang besar kepada penulis, baik selama mengikuti perkuliahan maupun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih ada kekurangan oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini dari awal hingga akhir dan penulis berharap semoga Laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi segala usaha kita, Aamiin.

Metro, September 2023

Penulis



**FADILA KHOIRUNISA**

**20650004**

## 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

## **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 is a cash deposit, cash withdrawal and branch transaction carried out without using a card at all. The aim of writing this final assignment is to find out the reasons for using the Cardless feature, the obstacles experienced by users, and user satisfaction in using the BCA Cardless M-Banking feature for Muhammadiyah Metro University Students. Writing this final assignment used a qualitative method, namely by conducting interviews with BCA customers at Muhammadiyah Metro University. Based on the discussion, it can be seen that with the release of the Cardless feature in M-Banking BCA, most students feel the benefits and satisfaction when using the Cardless M-Banking BCA feature. Users feel that the Cardless feature can help customers with ease and speed of service, for example for transfer purposes, checking savings balances, paying bills and so on. Several problems still occur with the Cardless feature, such as printing out transaction reports that are not available, transaction code time periods that are too short, and the difficulty of finding ATMs with cardless transaction capabilities. As a result, users feel that these obstacles reach users in carrying out transactions.

Keywords: Cardless, satisfaction, users

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
MOTTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	xii
SURAT PERNYATAAN UJI KESAMAAN ( <i>SIMILARITY CHECK</i> ).....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Lokasi Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Pengertian Pemasaran .....	6
B. Produk .....	10
C. Kualitas Layanan .....	15
D. Evaluasi.....	16
E. Fitur <i>Cardless</i> .....	17
F. Mobile Banking .....	18
G. BCA Mobile .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	22
B. Lokasi penelitia.....	22

C. Jenis Penelitian .....	22
D. Instrumen Penelitian .....	22
E. Sampel Sumber Data.....	23
F. Teknik Pengumpulan Data .....	23
G. Teknis Analisis data.....	24
H. Uji Keabsahan Data.....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Penelitian.....	27
B. Hasil Penelitian .....	34
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	39
B. Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Sejarah Saham
- Tabel 2. Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Arief Rahman Hakim
- Tabel 3. Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Nilam Cahya
- Tabel 4. Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Riana Prameswari
- Tabel 5. Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Friska DFU
- Tabel 6. Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Ayu Sinta Dewi
- Tabel 7 . Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Hevilia Jelita Putri

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Bank PT.Bank Central Asia Tbk



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Wawancara dengan saudara arief rahman hakim selaku pengguna fitur cardless BCA pada Universitas Muhammadiyah Metro
- Lampiran 2 Wawancara dengan saudara Nilam Cahya selaku pengguna fitur cardless BCA pada Universitas Muhammadiyah Metro
- Lampiran 3 Wawancara dengan saudara Riana Prameswari selaku pengguna fitur cardless BCA pada Universitas Muhammadiyah Metro



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 764/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : FADILA KHOIRUNISA  
NPM : 20650004  
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

Judul:

**EVALUASI PENGGUNAAN FITUR CARDLESS M-BANKING BCA  
OLEH MAHASISWA UM METRO**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 22 September 2023

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.  
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [upi.ummetro.ac.id](http://upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [help.upi@ummetro.ac.id](mailto:help.upi@ummetro.ac.id)