

**KEPUASAN NASABAH PADA *E-BANKING*BANK CIMB NIAGA**

**SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

**RIZKA NANDA LESTARI**

**2016110010**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2019**

**KEPUASAN NASABAH PADA E-BANKING BANK CIMB  
NIAGASURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

**RIZKA NANDA LESTARI**  
**2016110010**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2019**

**KEPUASAN NASABAH PADA *E-BANKING* BANK CIMB  
NIAGA  
SURABAYA**

Diajukan oleh :

**RIZKA NANDA LESTARI**

**NIM : 2016110010**

Tugas Akhir ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 25 Juli 2019



**(Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si.)**

**NIDN : 0708118405**

**TUGAS AKHIR**

**KEPUASAN NASABAH PADA *E-BANKING*BANK CIMB NIAGA  
SURABAYA**

Di susun oleh

**RIZKA NANDA LESTARI**

**NIM : 2016110010**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal 29 Agustus 2019

Tim Penguji :

**Ketua : Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M**



.....

**Sekretaris : Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si**



.....

**Anggota : Chitra Laksmi Rithmaya, SE., M.M**



.....

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Rizka Nanda Lestari  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Juni 1998  
N.I.M : 2016110010  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Kepuasan Nasabah Pada E-Banking Bank Cimb Niaga  
Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 Agustus 2019

Tanggal : 29 Agustus 2019

(Dr. Kautsar R. Salman, SE. MSA. Ak. BKP.SAS.CA.AWP.)

(Rohmad Fuad Armansyah, SE.M.Si)  
NIDN : 0708118405

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizka Nanda Lestari  
Alamat : Tenggumung Wetan 6/33 Surabaya  
NIM : 2016110010  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

“KEPUASAN NASABAH PADA E-BANKING BANK CIMB NIAGA SURABAYA”

Adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan Tugas Akhir tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 29 Agustus 2019

Yang menyatakan,

  
(Rizka Nanda Lestari)

## MOTTO & PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah : 6)

“Whatever you are, be a good one”

(Penulis)

Alhamdulillah ‘ala kulli hal, segala puji bagi Allah dalam setiap keadaan. Persembahan saya tujukan untuk seluruh teman-teman yang sudah membantu saya dan memberi saya semangat dalam menyelesaikan tugas akhir. Untuk teman seperjuangan kelas W angkatan 2016 yang sudah menemani belajar bersama selama proses studi. Untuk sahabat-sahabat saya, Ninis, Atika, Lulu, Kholifah, terima kasih telah menemani saya selama kuliah di STIE Perbanas Surabaya. Untuk kedua orang tua saya yang mendukung penuh segala kegiatan kampus. Dan terima kasih untuk jajaran dosen pengajar di STIE Perbanas yang telah memberikan saya ilmu. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.



## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah Subhanahu wa Ta'ala semata atas segala rahmat, kemudahan, dan pertolongan-Nya sehingga tugas akhir kami dengan judul “Kepuasan Nasabah pada E-Banking Bank CIMB Niaga Surabaya” dapat diselesaikan dengan baik. Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari peran seluruh pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, disampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan pada pihak-pihak berikut ini :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, SE., M.Si. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya atas kesempatan, fasilitas, rekomendasi yang telah diberikan untuk menempuh studi pada jenjang Diploma 3.
2. Bapak Dr. Kautsar Riza Salma, SE., MSA., Ak., BKP., SAS., CA selaku Ketua program Studi Diploma 3 dan Bapak Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Diploma 3 yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan pelayanan selama menempuh studi Diploma 3 di STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Yunesti DK selaku *Head Customer Service* di perusahaan Bank CIMB Niaga Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengumpulan data dan memberikan bimbingan dan arahan selama penulis melakukan penelitian di perusahaan.
4. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku dosen wali yang telah membimbing saya selama menjalani masa studi di program pendidikan Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi dalam proses penulisan disertasi sehingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak / Ibu Dosen selaku Tim Penguji pada ujian tugas akhir yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dalam memperbaiki hasil tugas akhir kami.
7. Bapak / Ibu Dosen Pengajar pada Program Studi Diploma 3 yang dengan penuh kesabaran memberikan ilmunya kepada saya.

Demikian ucapan terimakasih yang dapat saya sampaikan, semoga karya ilmiah dalam bentuk tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi dan nilai tambah (*Value added*) kepada seluruh pihak yang membutuhkan dan berkeinginan untuk memperdalam tema yang sama. Segala kekurangan yang terdapat dalam tugas akhir ini terjadi semata-mata karena kekurangan dan kelemahan penulis sehingga dalam kesempatan ini pula penulis akan menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran konstruktif demi kebaikan kedepannya.

Surabaya, Juli 2019

Penulis



# KEPUASAN NASABAH PADA *E-BANKING* BANK CIMB NIAGA SURABAYA

**Rizka Nanda Lestari**  
**2016110010**  
**e-mail : [anandarizka520@gmail.com](mailto:anandarizka520@gmail.com)**

## ABSTRAK

*Internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi tersebut menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis *e-banking*. Seperti produk *e-banking* yang dikeluarkan oleh bank CIMB Niaga, yaitu CIMB Clicks dan Go Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam menggunakan *E-banking* CIMB Clicks dan Go Mobile dari CIMB Niaga Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode pengumpulan data kuesioner. Responden adalah nasabah CIMB Niaga yang menggunakan CIMB Clicks/Go Mobile dari CIMB Niaga dan berdomisili di Surabaya dan Sidoarjo. Sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan teknik *random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan responden menyatakan sangat puas dalam semua aspek. Responden menilai bahwa CIMB Clicks/Go Mobile sangat mudah untuk digunakan, sangat cepat untuk digunakan bertransaksi kapan saja dan dimana saja, sangat puas dalam hal aman dalam bertransaksi dan pelayanan sistem, fitur keamanan akun dari CIMB Clicks/Go Mobile juga sangat memuaskan.

**Kata Kunci :** *E-Banking*, Kepuasan, Keamanan, Kecepatan, Fitur Keamanan Akun

**CUSTOMER SATISFACTION IN E-BANKING CIMB NIAGABANK  
SURABAYA**

**Rizka Nanda Lestari**  
**2016110010**  
**e-mail : [anandarizka520@gmail.com](mailto:anandarizka520@gmail.com)**

**ABSTRACT**

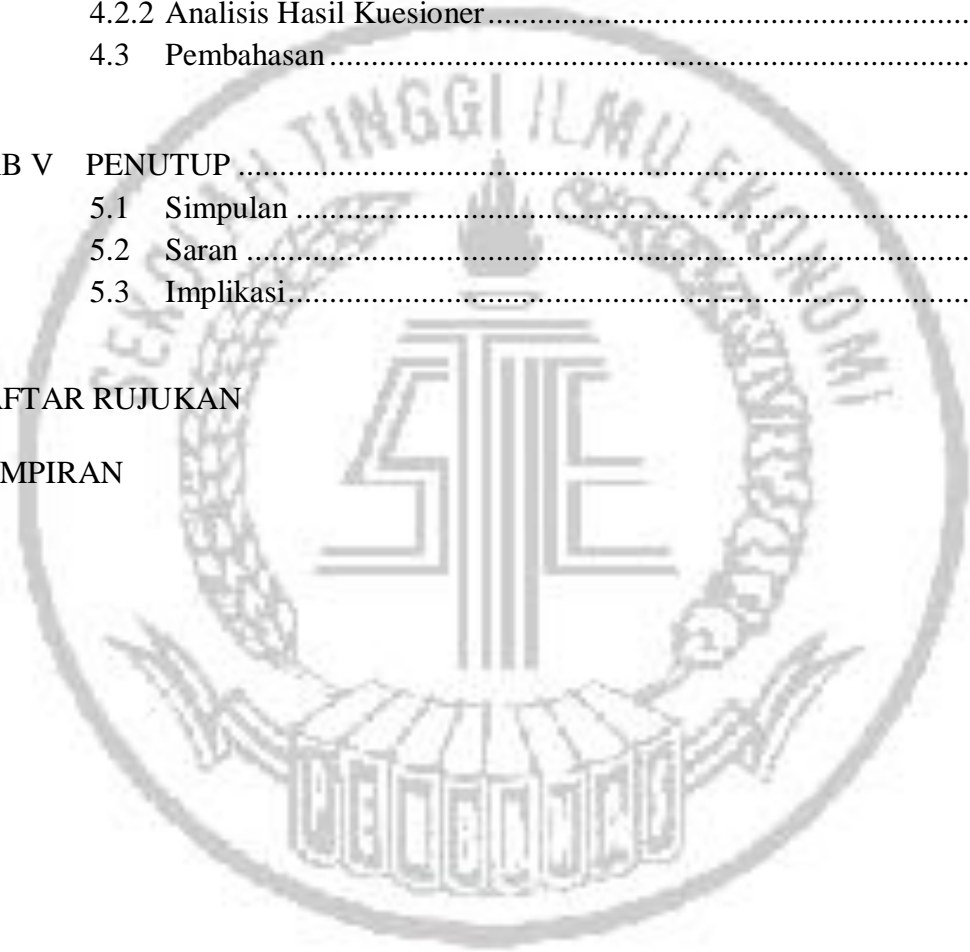
*Internet banking is a form of internet media utilization by banks to promote and simultaneously conduct transactions online, both from conventional and new products. The development of information technology, telecommunications has led to the emergence of e-banking based business applications. Like e-banking products issued by CIMB Niaga bank, namely CIMB Clicks and Go Mobile. This research aims to know customer satisfaction in using CIMB Clicks and Go Mobile E-banking from CIMB Niaga Surabaya. Data collection technique used in this research is questionnaire. Respondents were customers of CIMB Niaga who used CIMB Clicks / Go Mobile from CIMB Niaga and placed in Surabaya and Sidoarjo. A sample of 100 respondents was determined by random sampling technique. The results of this research indicate that all respondents stated that they were very satisfied in all aspects. Respondents considered that CIMB Clicks / Go Mobile is very easy to use, very fast to use to transact anytime and anywhere, very satisfied in terms of safe transactions and system services, the account security features of CIMB Clicks / Go Mobile are also very satisfying.*

**Keyword : E-Banking, Satisfaction, Security, Speed, Account Security Features**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	v
MOTTO & PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK/RINGKASAN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Pengertian Perbankan Secara Umum .....	6
2.2 Pengertian <i>Electronic Banking</i> .....	15
2.3 Jenis-Jenis <i>Electronic Banking</i> .....	16
2.4 Faktor Penggunaan <i>Electronic Banking</i> .....	18
2.5 Jenis-Jenis Transaksi Yang Menggunakan <i>Electronic Banking</i> ..	20
2.5 Manfaat <i>Electronic Banking</i> .....	21
2.6 Risiko Penggunaan <i>Electronic Banking</i> .....	21
2.7 Hambatan <i>Electronic Banking</i> .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	25
3.1 Desain Penelitian .....	25
3.2 Batasan Masalah .....	26
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	26
3.4 Teknik Analisis Data .....	28

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	30
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.1.3	Struktur Organisasi .....	34
4.1.4	<i>Job Description</i> .....	34
4.1.5	Profil Usaha.....	39
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden .....	53
4.2.2	Analisis Hasil Kuesioner.....	64
4.3	Pembahasan.....	71
BAB V	PENUTUP .....	74
5.1	Simpulan .....	74
5.2	Saran .....	76
5.3	Implikasi.....	77
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Pengumpulan Data Responden	54
Tabel 4.2	Tabel Interval Kelas	72
Tabel 4.3	Frekuensi Jawaban Responden	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank CIMB Niaga	34
Gambar 4.2	Jenis Kelamin	55
Gambar 4.3	Usia	56
Gambar 4.4	Domisili	57
Gambar 4.5	Pendidikan Terakhir	58
Gambar 4.6	Menggunakan E-Banking	59
Gambar 4.7	Aplikasi E-Banking yang Digunakan	60
Gambar 4.8	Lama Menggunakan CIMB Clicks/Go Mobile	61
Gambar 4.9	Alasan Penggunaan CIMB Clicks/Go Mobile	62
Gambar 4.10	Penggunaan Transaksi CIMB Clicks/Go Mobile	63
Gambar 4.11	Tingkat Kepuasan Terhadap Kemudahan Dalam Bertransaksi	65
Gambar 4.12	Tingkat Kepuasan Terhadap Kecepatan Dalam Bertransaksi	66
Gambar 4.13	Tingkat Kepuasan Dalam Bertransaksi Kapan Saja Dan Dimana Saja	67
Gambar 4.14	Tingkat Kepuasan Terhadap Keamanan Dalam Bertransaksi	68
Gambar 4.15	Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Sistem CIMB Clicks/Go Mobile	69
Gambar 4.16	Tingkat Kepuasan Terhadap Fitur Keamanan Akun Dalam Bertransaksi	70

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Hasil Penelitian dari Perusahaan
- Lampiran 2 Hasil Turnitin
- Lampiran 3 Form Kuesioner/Daftar Pertanyaan
- Lampiran 4 Dokumen/Laporan dari Subyek Penelitian
- Lampiran 5 Daftar Perbaikan Tugas Akhir

