

LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH, PERSEPSI RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN *BNI MOBILE* DI WILAYAH MARGONDA



Disusun Oleh:

Jessica Blessedyne Natiur Situmorang / 2204321054

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH, PERSEPSI RISIKO DAN KUALITAS LAYANAN BNI *MOBILE* DI WILAYAH MARGONDA



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)
pada program Studi Diploma Tiga Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh:

Jessica Blessedynne Natiur Situmorang / 2204321054

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa, Tugas akhir yang berjudul “Tinjauan Tingkat Kepercayaan Nasabah, Persepsi Risiko, Dan Kualitas Layanan *BNI Mobile* di Wilayah Margonda” adalah hasil karya pribadi saya, yang disusun dengan bimbingan dari dosen pembimbing dan pembahasan dalam tugas akhir ini adalah hasil pemikiran dan penulisan pribadi saya, yang tidak menyalin atau menjiplak karya orang lain, kecuali yang disebutkan secara jelas dalam daftar pustaka. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan saya bertanggung jawab penuh atas keabsahan dan orisinalitas karya ini.

Nama : Jessica Blesseddyne Natiur Situmorang
NIM : 2204321054
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Depok, 20 Juni 2025



Jessica Blesseddyne N S
NIM.2204321054



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Jessica Blessedyne N Situmorang
NIM : 2204321054
Program Studi : D3 Keuangan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kepercayaan Nasabah, Persepsi Risiko, Dan Kualitas Layanan *BNI Mobile* Di Wilayah Margonda

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Rodiana Listiawati, S.E.,M.M. 
Anggota Penguji : Annisa Alifa Ramadhani, S.E.,M.Si. 

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 5 Agustus 2025



Ketua Jurusan Akuntansi


Dr. Bambang Waluyo, S.E.,Ak.,CA.,M.Si
NIP 197009131999031002

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Jessica Blessedyne N Situmorang
NIM : 2204321054
Program Studi : D3 Keuangan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kepercayaan Nasabah, Persepsi Risiko Dan Kualitas Layanan BNI *Mobile* Di Wilayah Margonda

Disetujui oleh
Pembimbing

Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si

NIP 199402262022032013

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui oleh
Kepala Program Studi

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.

NIP 199004252024062002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Tinjauan Tingkat Kepercayaan Nasabah, Persepsi Risiko Dan Kualitas Layanan BNI *Mobile* Di Wilayah Margonda” sebagai salah satu syarat untuk kelulusan prodi Akuntansi Keuangan dan Perbankan D3 pada jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Tugas akhir ini disusun untuk mengembangkan pemahaman saya mengenai dunia keuangan perbankan. Dalam proses penulisan tugas akhir ini, saya mendapat bimbingan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo. S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Ibu Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M. selaku Kepala Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam Menyusun dan membimbing Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
6. Kedua orangtua penulis, yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk penulis dari mulai berkuliah sampai pengerjaan Laporan Tugas Akhir.
7. Regina, Grace, Karina, Fema teman saya yang memberikan semangat dan saling berbagi pengetahuan selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saya minta maaf jika ada kekurangan dalam tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pembaca yang berminat dengan topik yang dibahas.

Depok, 13 Juli 2025

Mahasiswa

Jessica Blessedyne N Situmorang
2204321054

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jessica Blessedyne Natiur Situmorang
NIM : 2204321054
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya berjudul:

“Tinjauan Tingkat Kepercayaan Nasabah, Persepsi Risiko Dan Kualitas Layanan BNI Mobile Di Wilayah Margonda”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya, sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 20 Juni 2025

Yang menyatakan,

Jessica Blessedyne Natiur Situmorang

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jessica Blessedyne Natiur Situmorang
Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

**“TINJAUAN TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH, PERSEPSI RISIKO
DAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN BNI *MOBILE* DI
WILAYAH MARGONDA”**

ABSTRAK

Penulisan ini meninjau tingkat kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas layanan dalam penggunaan BNI *Mobile* di wilayah Margonda. Jumlah responden ditentukan menggunakan teori Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan minimum 96 responden. Hasil analisis menunjukkan tingkat kepercayaan skor 4,06 dalam kategori tinggi yang berarti pengguna yakin terhadap kemampuan dan integritas aplikasi. Persepsi risiko skor 3,85 juga kategori tinggi, artinya pengguna merasa aman. Kualitas layanan skor 4,19 termasuk tinggi, mencerminkan layanan cepat, aman, dan mudah digunakan.

Kata kunci: Tingkat Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kualitas layanan, BNI *Mobile*.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jessica Blesseddyne Natiur Situmorang
D3 Finance and Banking Study Program

“OVERVIEW OF CUSTOMER TRUST LEVEL, RISK PERCEPTION AND SERVICE QUALITY IN USING BNI MOBILE IN THE MARGONDA AREA”

ABSTRACT

This writing reviews customer trust, risk perception, and service quality in using BNI Mobile in Margonda. Respondents were determined using Lemeshow theory at 95% confidence level with a minimum of 96 people. Trust scored 4.06 high category, meaning users believe in the app's ability and integrity. Risk perception scored 3.85 high category, meaning users feel secure. Service quality scored 4.19 high category, indicating fast, secure, and user-friendly features.

Keywords: Trust Level, Risk Perception, Service Quality, BNI Mobile.



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penulisan.....	3
1.3 Manfaat Penulisan.....	4
1.4 Metode Penulisan	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Mobile Banking</i>	7
2.1.2 Tingkat Kepercayaan, Persepsi Risiko dan Kualitas Layanan	8
2.1.3 Dimensi Tingkat Kepercayaan Nasabah	8
2.1.4 Dimensi Persepsi Risiko	9
2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan.....	9
2.2 Fitur-Fitur <i>Mobile Banking</i>	11
2.3 Sistem Security <i>Mobile Banking</i>	12
2.5 BNI Mobile Banking.....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
3.1 Profil Perusahaan	15
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	16
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	21



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

4.1 Teori Lemeshow.....	21
4.2 Validitas dan Realibilitas Pernyataan Kuesioner	22
4.3 Analisis Deskriptif	25
4.3.1 Karakteristik Responden.....	26
4.3.2 Deskripsi Variabel Survey	28
BAB V PENUTUP.....	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	36



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo BNI Mobile 1 2
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan BNI.....18





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Dimensi dan Indikator Kuesioner	10
Tabel 4.1 Data Uji coba 30 responden.....	23
Tabel 4.2 Hasil Validitas.....	24
Tabel 4.3 Hasil Realibilitas	25
Tabel 4.4 Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.5 Klasifikasi responden berdasarkan usia	26
Tabel 4.6 Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir	27
Tabel 4.7 Klasifikasi responden berapa lama menggunakan BNI Mobile.....	27
Tabel 4.8 Tabel Interpretasi	28
Tabel 4.9 Tabel Analisis Deskriptif Variabel	29





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Survey Kuesioner	36
Lampiran 2. Tabulasi data responden kuesioner.....	39
Lampiran 3. Lembar Surat Pernyataan.....	43
Lampiran 4. Lembar Bimbingan.....	44
Lampiran 5. Lembar Persetujuan sidan Tugas Akhir.....	44
Lampiran 6. Lembar Revisi Dosen Pembimbing.....	46
Lampiran 7. Lembar Revisi Dosen Penguji	47





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Di era digital saat ini, nasabah semakin menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan. Hal ini mendorong bank untuk berinovasi dan menghadirkan layanan perbankan yang lebih efisien dan mudah diakses. Salah satu inovasi teknologi dalam dunia perbankan adalah layanan *mobile banking*. Menurut Rahmani et al. (2012), *Mobile Banking* merupakan bagian dari *mobile commerce* yang tidak hanya berinteraksi langsung dengan nasabah, tetapi juga digunakan oleh perusahaan lain dalam menyediakan layanan keuangan secara elektronik yang efektif. Seiring dengan meningkatnya teknologi *smartphone* dan akses internet, *mobile banking* telah menjadi salah satu layanan yang paling diminati oleh nasabah. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat , dan sebagian besar pengguna mengakses layanan perbankan melalui perangkat *mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengandalkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka, dengan total penggunaan internet 210.026.769 jiwa (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (Laporan Survei Internet 2022).

Mobile banking menawarkan berbagai kemudahan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pengecekan saldo, yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Layanan ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya bagi nasabah, tetapi juga memberikan fleksibilitas dalam mengelola keuangan.

BNI *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan akan layanan yang cepat dan efisien, BNI *Mobile Banking*,

Sebagai salah satu produk unggulan dari Bank Negara Indonesia (BNI), dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara praktis melalui perangkat *mobile*. Layanan ini tidak hanya menawarkan kemudahan dalam melakukan transfer, pembayaran, dan pengecekan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



saldo, tetapi juga memberikan fitur-fitur tambahan yang mendukung kebutuhan finansial nasabah. Dengan adanya *BNI Mobile Banking*, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang.



Gambar 1.1 Logo BNI Mobile 1

Sumber: play.google.com

Saat ini, *BNI Mobile Banking* dapat melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan telepon, kartu kredit, tiket pesawat, dan pembelian pulsa dengan mudah. Meskipun demikian, banyak pengguna yang masih merasa khawatir mengenai keamanan data dan transaksi mereka. Meskipun BNI telah menerapkan langkah-langkah keamanan seperti pendekatan AAA (*Authentication, Authorization, dan Accounting*), *Authentication* (otentikasi) digunakan untuk memverifikasi identitas pengguna sebelum mereka dapat mengakses layanan perbankan. *Authorization* (otorisasi) memastikan bahwa pengguna hanya memiliki akses terhadap fungsi dan data yang sesuai dengan hak akses yang mereka miliki. Sedangkan *Accounting* (perhitungan) digunakan untuk mencatat dan memantau aktivitas pengguna secara terperinci (Smith, 2020). Penerapan kebijakan keamanan yang tepat dalam aplikasi *BNI Mobile Banking* menjadi sangat penting. Salah satu pendekatan keamanan yang digunakan adalah penerapan AAA (*Authentication, Authorization, dan Accounting*) *Security*. Pendekatan ini telah digunakan secara luas dalam industri teknologi informasi, termasuk dalam aplikasi perbankan. Dalam konteks aplikasi *BNI Mobile Banking*, penerapan AAA *Security* dapat memberikan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perlindungan yang kuat dan efektif bagi nasabah serta memastikan integritas dan kerahasiaan data mereka (Fatimah, Rizal, 2020).

Dalam keadaan ideal, *BNI Mobile Banking* tidak hanya menyediakan kemudahan dalam melakukan transaksi, tetapi juga menjamin keamanan yang maksimal bagi penggunanya. Setiap pengguna seharusnya memiliki pemahaman yang mendalam tentang pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan cara menghindari akses dari jaringan yang tidak aman. BNI dapat meningkatkan kesadaran ini melalui program edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif. Selain itu, fitur keamanan yang lebih canggih, seperti autentikasi biometrik dan notifikasi real-time untuk setiap transaksi, dapat diterapkan untuk memberikan perlindungan tambahan. Dengan demikian, pengguna dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan layanan *BNI Mobile Banking*, serta lebih siaga dalam merancang keuangan dan memantau perkembangan realisasinya tanpa rasa khawatir akan keamanan data mereka.

Ketertarikan pada judul ini muncul dari relevansinya yang tinggi dengan perbankan digital saat ini di Indonesia. Dalam era di mana *BNI Mobile* menjadi media utama bagi nasabah, sangat krusial untuk memahami faktor-faktor pendorong dan keberlanjutan penggunaannya. Penulisan ini akan menggali secara mendalam bagaimana tingkat kepercayaan nasabah terhadap platform digital, persepsi risiko terkait keamanan dan transaksi, serta kualitas layanan yang disajikan oleh aplikasi, yang secara keseluruhan memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan *BNI Mobile*. Dengan demikian, studi ini tidak hanya akan memberikan wawasan praktis bagi BNI dalam meningkatkan strategi layanannya, tetapi juga akan berkontribusi pada pemahaman teoritis tentang perilaku konsumen dalam ekosistem perbankan digital.

1.2 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Meninjau tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan *BNI Mobile Banking* dalam aktivitas perbankan sehari-hari.
2. Meninjau persepsi risiko yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan aplikasi *BNI Mobile*, baik dari sisi keamanan data, transaksi, maupun kenyamanan penggunaan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Meninjau kualitas layanan yang diberikan oleh BNI melalui aplikasi *mobile banking*, dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, dan keandalan.

1.3 Manfaat Penulisan

Manfaat Penulisan dari hasil tinjauan pada tugas akhir ini adalah;

1. Manfaat teoritis

- a. Tinjauan ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam menambah wawasan mengenai konteks perbankan digital, dengan meninjau faktor-faktor tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.
- b. Bagi *civitas academica*, Tinjauan ini dapat menjadi dasar penulisan selanjutnya mengenai tingkat kepercayaan, persepsi risiko, kualitas layanan nasabah pada penggunaan BNI *Mobile*.
- c. bagi masyarakat, analisa ini dapat menjadi akan menambah khazanah ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait tingkat kepercayaan, persepsi risiko, kualitas layanan nasabah pada penggunaan BNI *Mobile*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan BNI, Tinjauan ini dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*,

1.4 Metode Penulisan

1. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penulisan ini adalah:

- a. Data Primer, Diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada pengguna BNI *Mobile* di wilayah Margonda (*Purposive Sampling*). Moment. Jumlah responden dalam uji validitas sebanyak 30 orang sebagaimana disarankan oleh Sugiyono (2015), bahwa uji validitas instrumen minimal dapat dilakukan dengan 30 responden. Pertanyaan Kuesioner disusun menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap Skala ini memberikan lima pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, yang dinyatakan dalam bentuk skor 1 sampai 5.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Data Sekunder, dalam laporan tugas akhir ini bersumber dari literatur yang relevan dengan topik penulisan seperti jurnal, situs web, buku berita, dan sumber Pustaka lainnya

2. Instrumen dan Validasi Kuesioner

Sebelum disebarakan secara luas, kuesioner terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan Ms. Excel untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruknya secara tepat.

3. Penyebaran Kuesioner

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, kuesioner disebarakan secara online menggunakan media Google Form, yang dibagikan melalui berbagai platform digital seperti WhatsApp, Instagram, dan media sosial lainnya. Responden dalam penulisan ini adalah pengguna aktif *BNI Mobile Banking* yang dipilih secara non-probability sampling dengan teknik purposive sampling.

4. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu dengan menggambarkan dan menjelaskan hasil tanggapan responden terhadap masing-masing variabel penulisan. Hasil Tinjauan ini digunakan untuk melihat kecenderungan dan persepsi responden terkait tingkat kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas layanan *BNI Mobile Banking*.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN, pada bab ini membahas teknologi informasi yang mendorong transformasi layanan perbankan ke arah digital, khususnya melalui *mobile banking*. Di bagian ini dijelaskan pentingnya layanan *BNI Mobile Banking*, fitur-fitur yang ditawarkan, kekhawatiran terhadap keamanan, serta pendekatan AAA sebagai sistem perlindungan data. Latar belakang juga memuat alasan pemilihan topik penulisan berdasarkan relevansi dan urgensinya di era digital.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA, pada bab ini akan menguraikan teori dan penulisan sebelumnya terkait kepercayaan nasabah dalam konteks layanan perbankan *mobile*, yaitu Membahas Dimensi dalam menentukan Tingkat kepercayaan, persepsi risiko dan kualitas layanan pada *Mobile Banking* berdasarkan teori para ahli dan juga fitur fitur pada perbankan digital serta definisi *Mobile Banking*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN, pada bab ini akan membahas tentang gambaran umum PT. Bank Negara Indonesia (persero) tbk.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini menyajikan hasil dari kuesioner yang telah divalidasi dan dianalisis, serta pembahasan yang mengaitkan hasil tersebut dengan teori dan penelitian terdahulu, dan meninjau hasil Tingkat kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Layanan yang dirasakan responden.

BAB V: KESIMPULAN DAN PENUTUP, Menyajikan kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penulisan dan saran, serta penutup.

DAFTAR PUSTAKA: Menguraikan semua daftar referensi yang digunakan dalam penulisan penulisan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 96 responden yang menggunakan layanan BNI *Mobile*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat Kepercayaan Nasabah terhadap penggunaan BNI *Mobile Banking* berada pada kategori tinggi, dengan skor rata-rata 4,06. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki keyakinan terhadap kemampuan teknis aplikasi, integritas perusahaan, serta niat baik BNI dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan.
2. Persepsi Risiko pengguna terhadap layanan BNI *Mobile Banking* juga termasuk dalam kategori tinggi, dengan skor rata-rata 3,85. Artinya, meskipun terdapat beberapa kekhawatiran terhadap kemungkinan kesalahan sistem, kebocoran data, atau risiko transaksi, secara umum nasabah tetap merasa aman dalam menggunakan layanan ini.
3. Kualitas Layanan BNI *Mobile Banking* memperoleh skor rata-rata 4,19, yang termasuk dalam kategori tinggi dan mendekati sangat tinggi. Ini mencerminkan bahwa pengguna menilai layanan ini memiliki antarmuka yang mudah digunakan, proses transaksi yang cepat, serta sistem keamanan yang baik seperti penggunaan OTP dan autentikasi biometrik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa BNI *Mobile Banking* telah berhasil memberikan layanan digital yang dapat dipercaya, aman, dan berkualitas menurut persepsi nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Peningkatan Edukasi Keamanan

BNI diharapkan dapat meningkatkan program edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya menjaga keamanan data pribadi serta cara menghindari potensi risiko digital, seperti phishing atau penggunaan jaringan publik yang tidak aman.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Pemeliharaan dan Inovasi Berkelanjutan
 BNI perlu terus melakukan inovasi dan pemeliharaan sistem untuk memastikan stabilitas aplikasi serta menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang.
3. Peningkatan Respons Layanan Pelanggan
 Meskipun persepsi terhadap kualitas layanan tinggi, peningkatan pada kecepatan respon layanan pelanggan dalam menangani keluhan atau masalah teknis tetap menjadi hal penting untuk menjaga kepuasan nasabah secara berkelanjutan.





DAFTAR PUSTAKA

- Aljawarneh, S., Alawneh, A., & Jararweh, Y. (2018). End-to-end security solution for mobile cloud computing. *Future Generation Computer Systems*, 79, 409–417
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2022). *Laporan Survei Internet 2022*.
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bank Negara Indonesia. (n.d.). *BNI Mobile Banking*. <https://www.bni.co.id/id-id/bnimobilebanking>
- Bank Negara Indonesia. (n.d.). *Sejarah*. <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>
- Bank Negara Indonesia. (n.d.). *Visi dan misi*. <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/visi-misi>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fatimah, S. N., & Rizal, F. N. (2020). Penerapan keamanan AAA (Authentication, Authorization, dan Accounting) pada aplikasi perbankan: Studi kasus BNI *Mobile Banking*. *Jurnal Keamanan Informasi*, 5(1), 24–33.
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 451–474.
- Firmansyah, D. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi penggunaan pada aplikasi BNI *Mobile Banking*. 14(2), 120–129.
- IDN Times. (2022). BNI Raih Penghargaan Digital Banking Terbaik 2022. IDN Times
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Kumar, A., & Zhang, D. (2019). Biometric recognition: An overview. In A. Kumar & D. Zhang (Eds.), *Encyclopedia of Biometrics* (2nd ed., 110–117). Springer.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Laukkanen, T. (2007). Internet vs *mobile banking*: Comparing customer value perceptions. *Business Process Management Journal*, 13(6), 788–797.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. Wiley Series in Probability and Statistics. New York: Wiley.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). *Laporan tahunan OJK 2021*. <https://www.ojk.go.id>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Bank Indonesia. (2017). Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.
- Rahmani, Z., Tahvildari, A., Honarmand, H., Yousefi, H., & Daghighi, M. S. (2012). *Mobile Banking and Its Benefits*. *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter)*, 2(5), 1–6.
- Saputri, D. A. E. (2023). Penerapan AAA Security dalam aplikasi BNI Mobile Banking.1(2).63-73
- Smith, J. (2019). The advancement of electronic banking and *mobile banking*. *Journal of Banking Technology*, 12(3), 45–58.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana, I. M. (2002). *Dasar-dasar statistika*. Jakarta: Rineka Cipta
- Susanto, A., Lee, H., & Zo, H. (2011). *Factors Influencing Initial Trust Formation in Adopting Internet Banking in Indonesia*. In *Proceedings of the 2011 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACISIS)* 305–310. Jakarta
- Suyanto & Purwanto, D. (2012). *Sistem informasi perbankan*. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

LAMPIRAN

Lampiran 1 Survey Kuesioner

Survey Tingkat Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kualitas Layanan BNI Mobile Banking

Halo!

Perkenalkan, saya Jessica Blessedyne, Saya sedang melakukan penulisan Tugas Akhir mengenai tinjauan tingkat kepercayaan nasabah, persepsi risiko, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aplikasi BNI *Mobile Banking*. Partisipasi Anda sangat berarti dalam membantu saya mendapatkan data yang akurat dan relevan.

Seluruh jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Terima kasih atas partisipasi Anda!

Adapun Kriteria yang diminta untuk mengisi kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Pengguna BNI Mobile Banking
2. Berdomisili Depok (Khususnya daerah Margonda)

1. Informasi Responden: Nama

2. Jenis Kelamin :

a. Perempuan

b. Laki-Laki

3. Usia:

a. 17-20 Tahun

b. 20-29 Tahun

c. 30-39 Tahun

d. 40-49 Tahun

e. >50 Tahun

4. Pendidikan Terakhir

a. SD

b. SMP



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c.SMA
 - d.Diploma D1-D3
 - e.Sarjana/PascaSarjana
- 5.Sudah Berapa lama anda menggunakan BNI *Mobile*
- a.<6 Bulan
 - b.6 Bulan – 1 Tahun
 - c.1 – 2 Tahun
 - d.>2 Tahun

PERTANYAAN KUESIONER

Petunjuk Pengisian:

Pada pernyataan-pernyataan berikut, pilihlah salah satu jawaban berdasarkan Tingkat kesesuaian dengan skala berikut:

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat setuju

Kode	Pernyataan	X	Hasil					Skor
			STS	TS	KS	S	SS	
			1	2	3	4	5	
	Variabel Tingkat Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas layanan							
X1	Tingkat Kepercayaan							
X1.1	Saya percaya bahwa BNI <i>Mobile</i> memiliki kemampuan teknis dan operasional yang baik	F						
X1.2	Saya yakin BNI <i>Mobile</i> menjaga kerahasiaan data pribadi saya dengan baik	F						

X1.3	Saya percaya BNI <i>Mobile</i> akan membantu jika terjadi masalah pada transaksi	F							
X2	Persepsi Risiko								
X2.1	Saya tidak khawatir akan kehilangan dana saat menggunakan BNI <i>Mobile</i>	F							
X2.2	Saya tidak khawatir akan terjadi kesalahan/error saat sistem transaksi	F							
X2.3	Saya tidak khawatir data pribadi saya bisa disalahgunakan saat menggunakan BNI <i>Mobile</i>	F							
X3	Kualitas Layanan								
X3.1	Saya dapat menggunakan BNI <i>Mobile</i> kapan saja dan mudah diakses	F							
X3.2	Saya merasa transaksi melalui BNI <i>Mobile</i> dapat dilakukan dengan cepat	F							
X3.3	Saya merasa aman dengan sistem keamanan BNI <i>Mobile Banking</i> karena memiliki OTP dan autentikasi biometrik	F							

Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 2. Tabulasi data responden kuesioner

X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X3.2	X3.1	X3.22	X3.3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	2	3	2	4	4	4
5	4	4	3	2	2	4	4	4
4	4	5	3	2	3	5	5	5
4	4	3	3	4	2	3	4	4
5	5	4	2	5	3	5	5	5
4	4	4	2	2	2	5	2	5
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	3	4	3	3	2	3	3	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	3	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	3
5	5	4	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	4	3	5	5	5
4	4	4	3	3	3	5	4	4
4	5	5	4	5	4	4	3	3
4	4	4	3	3	3	5	5	5
4	4	4	3	3	3	5	5	5
5	5	5	3	3	3	5	5	5

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	4	4	2	3	3	4	4	4
2	2	1	2	2	2	2	1	1
2	4	2	4	2	2	2	2	1
5	5	4	5	4	4	5	4	5
5	4	4	3	4	5	5	4	5
5	4	4	4	5	5	4	4	5
5	4	4	4	5	4	4	4	5
4	5	5	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	3	4	4	5	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	3	5	4	5	4	5	5
4	3	5	5	4	4	5	3	4
5	4	4	5	4	5	3	4	4
4	5	3	5	4	5	4	5	5
4	5	5	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	4	5	4	4
4	5	5	4	3	5	4	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	3	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4
4	5	5	5	3	4	4	5	5
4	5	5	4	3	5	4	5	5
4	5	5	4	3	5	4	5	5
4	5	4	3	5	4	4	3	5
4	5	5	5	3	4	4	5	5
2	4	3	4	5	4	4	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3	4	4	4	4	4	4	5	4
5	3	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	2	4	3	3	4	4	3	5
4	2	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	2
4	5	4	3	3	5	3	3	4
3	3	4	3	3	3	4	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4
5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	2	4	2	4	4	4	4
4	4	2	2	2	4	3	3	3

4	4	4	2	2	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	5	5	2	2	4	5	4	5
4	4	5	5	4	5	5	5	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Lembar Surat Pernyataan

FORM-2.1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing.

(surat ini diisi oleh mahasiswa dan dosen pembimbing membacanya dan membubuhkan tandatangannya)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Alifa Ramadhani, S.E.,M.Si

NIP : 199402262022032013

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/ skripsi untuk:

Nama : Jessica Blessedyne N Situmorang

NIM : 2204321054

Program Studi : Keuangan dan Perbankan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 23 Juni 2025

Pembuat pernyataan

(Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si.)

Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing masing dengan membuat memo tertulis



LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Jessica Blesseddyne Natiur Situmorang
NIM : 2204321054
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Tinjauan Tingkat Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kualitas Layanan BNI *Mobile* Di Wilayah Magonda
Dosen Pembimbing : Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	20 Februari 2025	Konsultasi judul Tugas Akhir	
2	12 Maret 2025	Konsultasi Bab 1	
3	19 Maret 2025	Konsultasi Bab 2	
4	10 April 2025	Konsultasi Bab 3	
5	30 April 2025	Konsultasi Bab 4	
6	9 Mei 2025	Konsultasi Bab 5	
7	15 Mei 2025	Konsultasi bagian cover, daftar pustaka, abstrak	
8	19 Juni	Konsultasi keseluruhan halaman Tugas Akhir	
10	23 Juni 2025	ACC	

Menyetujui KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 24 Juni 2024

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M
NIP. 199004252024062002

dan Tugas Akhir

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Jessica Blessedyne Natiur Situmorang
 NIM : 2204321054
 Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan
 Judul Laporan TA : Tinjauan Tingkat Kepercayaan Nasabah, Persepsi Risiko, Dan Kualitas Layanan *BNI Mobile*

Disetujui oleh Pembimbing



Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si.

NIP. 199402262022032013

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

KPS D3 Keuangan dan Perbankan



Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M. NIP. 199004252024062002



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6. Lembar Revisi Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Jessica Blessedyne N Situmorang
NIM : 2204321054
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kualitas Layanan BNI *Mobile*
Dosen Pembimbing : Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)

Depok, 14 Juli 2025
Dosen Pembimbing

Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si
199402262022032013



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7. Lembar Revisi Dosen Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

Nama Mahasiswa : Jessica Blessedyne N Situmorang
NIM : 2204321054
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kualitas Layanan BNI *Mobile*
Dosen Penguji : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1.	Menambahkan Judul Wilayah Nang onda	✓	
2	Mengganti kata analisis	✓	
3.	Memperbaharui teori 5-10 tahun	✓	
4.	Menyimpulkan faktor pendukung klasifikasi responden	✓	
5.	Memperbaiki Urutan deskripsi: XL1213	✓	
6.	Mengganti struktur Organisasi menjadi BNI Nangonda	✓	

Depok, 14 Juli 2025
Dosen Penguji

Rodiana Listiawati, S.E., M.M.
NIP. 196106111988032002