

Nama : Rizal Tanjung
Nim : 44212120112
Judul : Pengaruh Penggunaan Media *E-Banking* “Klik BCA dan M-BCA” Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Transaksi Bagi Nasabah PT Bank Central Asia Tbk Cabang Ambassador Jakarta Selatan
Bibliografi : 94 Hal+ 5 Bab + 9 Lampiran+ 41 Buku

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi saat ini menimbulkan dunia perbankan harus terus berinovasi dalam pelayanannya, salah satunya adalah penyampaian informasi transaksi yang digunakan oleh Bank BCA cabang Ambassador Jakarta Selatan. Nasabah dengan waktu yang terbatas dan mobilitas yang tinggi sangat membutuhkan informasi yang cepat dan tepat tanpa perlu menghabiskan waktu untuk datang ke cabang atau menghubungi *call center* hanya untuk memenuhi kebutuhan informasi transaksi yang bisa di akses melalui *e-banking* “Klik BCA dan M-BCA”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh penggunaan media *e-banking* “Klik BCA dan M-BCA” terhadap pemenuhan kebutuhan informasi transaksi bagi nasabah PT Bank Central Asia Tbk cabang ambassador Jakarta Selatan mengacu pada landasan teori *uses and gratifications*. Pada teori tersebut dijelaskan bahwa khalayak dianggap secara aktif dan dengan sengaja menggunakan media untuk memenuhi kebutuhannya dan mempunyai tujuan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatif. Metode yang digunakan adalah survey yaitu dengan membagikan kuesioner. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan jumlah sampel 94 orang responden dari 1520 orang nasabah PT. Bank Central Asia Tbk cabang Ambassador Jakarta Selatan. Teknik pengumpulan data dan skala pengukuran menggunakan skala likert.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan media *E-Banking* “Klik BCA dan M-BCA” berpengaruh 56,4% terhadap pemenuhan kebutuhan informasi transaksi nasabah Bank BCA cabang Ambassador Jakarta Selatan.