ABSTRAK

PROSEDUR PENGGUNAAN APLIKASI BNI *MOBILE BANKING* DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PERBANKAN PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU PANGANDARAN

Oleh:

**MARSA AINISSHIFA
183404053**

Pembimbing:

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.
Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persyaratan dan prosedur penggunaan BNI *Mobile Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Pangandaran. Untuk menunjang penelitian Tugas Akhir ini dibutuhkan data yang akurat, data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam, observasi langsung di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Pangandaran dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan *Mobile Banking* dan *Electronic Banking*. Hasil dari penelitian ini yaitu membahas mengenai syarat dan ketentuan pembukaan *Mobile Banking*, prosedur penggunaan, serta hambatan dan solusi pada penggunaan BNI *Mobile Banking*. Salah satu hambatan dalam penggunaan BNI *Mobile Banking* adalah nasabah salah menginput data pada saat melakukan transaksi di *Mobile Banking*. Oleh karena itu, pihak bank menyarankan agar nasabah lebih teliti dan melakukan pengecekan pada saat menginput data, karena proses pengembalian dana akan memakan waktu yang lama dan melibatkan persetujuan dari berbagai pihak.

Kata Kunci : Prosedur, Bank, *Mobile Banking*, Pelayanan.