

ABSTRAK

MEKANISME LAYANAN FASILITAS ATM KEPADA NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK TASIKMALAYA

Oleh:

**DINI KUSUMAHWARDANI
163404014**

Pembimbing:

**DEDEH SRI SUDARYANTI
YUYUN YUNIASIH**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Mekanisme Layanan Fasilitas ATM Kepada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode *Participant Observer Studies* atau Observasi Langsung dan metode wawancara mendalam atau *Dept Interview*. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tinjauan untuk mendapatkan Fasilitas ATM di PT. Bank Negara Indonesia ini tidaklah sulit. Jika nasabah yang sudah memenuhi persyaratan dan ingin mendapatkan fasilitas ATM cukup mendatangi kantor cabang terdekat dengan membawa persyaratan dan melakukan pembukaan buku rekening tabungan kepada *Customer Service*. Fasilitas ATM ini sangat membantu Nasabah dalam melakukan transaksi baik itu transaksi finansial ataupun transaksi non finansial serta mampu menghemat waktu. Tetapi, dalam penggunaan Fasilitas ATM ini terdapat hambatan yang terjadi, salah satunya dimana tidak semua masyarakat memiliki fasilitas ATM dikarenakan keterbatasan pengetahuan tentang teknologi terutama masyarakat yang sudah berumur.

Kata Kunci : Layanan Fasilitas ATM