

ABSTRACT

APLIKASI BANK ARTHA GALUNGGUNG INFORMATION (BAGI) MOBILE UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BPR ARTHA GALUNGGUNG KANTOR PUSAT TASIKMALAYA

Oleh :

SALMA ALFIANY

NIM 193404099

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir.,M.M.

The purpose of this study is to find out the Procedure for Using the Bank Artha Galunggung Information (BAGi Mobile) Application, the service features in it, then the obstacles and solutions that occur in the application of the Mobile Banking application at PD BPR Artha Galunggung, Tasikmalaya Head Office. The research method used in this study is a qualitative descriptive method with data collection techniques, in-depth interviews and direct observation. The results of the study show that the features of the BAGI Mobile application are information services in the form of savings information, savings mutations, history, Futures Savings Balance, Change PIN. The procedure for using this application is quite easy, all you have to do is come to the nearest branch office and visit customer service. To further maximize the performance of the BAGI Mobile Application, it would be better if PD BPR Artha Galunggung continues to innovate and update service access so that it can conduct transaction services.

Keywords: Application, Mobile Banking, Service Quality, Bank

ABSTRAK

APLIKASI BANK ARTHA GALUNGGUNG INFORMATION (BAGI) MOBILE UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BPR ARTHA GALUNGGUNG KANTOR PUSAT TASIKMALAYA

Oleh :

SALMA ALFIANY

NIM 193404099

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir.,M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur Penggunaan Aplikasi Bank Artha Galunggung Information (BAGi Mobile), fitur – fitur layanan yang ada didalamnya kemudian hambatan dan solusi yang terjadi dalam Peerapan aplikasi Mobile Banking pada PD BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data, wawancara mendalam dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fitur yang dimiliki aplikasi BAGI Mobile adalah layanan informasi berupa informasi tabungan , Mutasi tabungan, Riwayat, Saldo Tabungan Berjangka, Ganti PIN. Prosedur penggunaan aplikasi ini cukup mudah yaitu tinggal datang ke kantor cabang terdekat dan mengunjungi customer service. Untuk lebih memaksimalkan kinerja dari Aplikasi BAGI Mobile tersebut, alangkah lebih baik apabila PD BPR Artha Galunggung terus melakukan inovasi dan pembaharuan akses layanan supaya bias mengadakan layanan transaksi.

Kata Kunci : Aplikasi, Mobile Banking, Kualitas Layanan, Bank