

ABSTRAK

PROSEDUR PEMBAYARAN TAGIHAN PUBLIK MELALUI APLIKASI BJB DIGI PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN (Persero), Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU MANONJAYA TASIKMALAYA

Oleh:

RESTI NOVILA

193404044

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

Pembimbing II : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mempelajari sekaligus memahami tentang prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi bjb digi. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara metode kepustakaan mencari data dari berbagai sumber mengenai judul yang dibahas, metode *in depth interview* dan *participant observer*. Dengan hasil penelitian aplikasi bjb digi adalah sebuah layanan berbasis teknologi dengan inovasi yang dilakukan yaitu memiliki berbagai fitur untuk memudahkan nasabah bertransaksi serta dapat digunakan untuk pembayaran tagihan publik yaitu pembayaran pajak kendaraan, pajak bumi dan bangunan, tagihan air PDAM, tagihan biaya pendidikan. Adapun hambatan pembayaran tagihan publik melalui aplikasi bjb digi yaitu hambatan internal dalam aplikasi bjb digi yaitu kurang optimalnya langkah-langkah penggunaan fitur pembayaran tagihan publik sehingga kurang efisien digunakan oleh nasabah. Adapun hambatan eksternal yaitu kurangnya pemahaman atau masih rendah kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi untuk fitur pembayaran tagihan publik. Solusi dari hambatan tersebut yaitu tidak lepas dari pihak Bank BJB seharusnya memberikan sosialisasi kepada nasabah terkait prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi bjb digi.

Kata kunci : Prosedur, Pembayaran Tagihan Publik, Aplikasi BJB Digi