

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM PEMBAYARAN *CASHLESS* MELALUI BNI *MOBILE BANKING* UNTUK MENINGKATKAN DIGITALISASI PRODUK DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR KAS KAWALI

Oleh:

Sindi Sukma Kartika

NIM. 193404111

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si
Pembimbing II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali dan mengetahui hambatan dan upaya mengatasi hambatan dalam implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui BNI *Mobile Banking*. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali sudah berjalan tetapi belum optimal. Implementasi masih menghadapi beberapa hambatan, antara lain: lupa *user-id*, MPIN atau *password* transaksi, kesalahan dalam input data ketika transaksi, rendahnya minat literasi keuangan *digital* dan perbedaan kemampuan nasabah dalam memahami penggunaan teknologi informasi. Hambatan lainnya terjadi gangguan sistem ketika sedang dilakukan perbaharuan aplikasi sehingga nasabah kesulitan masuk ke akun *mobile banking* atau mengalami gagal transaksi.

Kata Kunci: Implementasi, sistem pembayaran, *cashless*, Bank, *Mobile Banking*