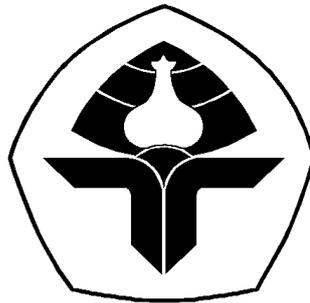


**IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA
NASABAH PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
BALI KANTOR CABANG MANGUPURA**



Oleh

Ni Luh Putu Wulan Sumeita

NIM 2015713148

PRODI STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA
NASABAH PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
BALI KANTOR CABANG MANGUPURA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Luh Putu Wulan Sumeita

NIM 2015713148

PRODI STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Ni Luh Putu Wulan Sumeita

Nim: 2015713148

Prodi/Jurusan: D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
**"Implementasi Layanan Mobile Banking Pada Nasabah PT Bank
Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Mangupura"**
adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan
bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang
pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan
atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah
ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu
dalam naskah Tugas Akhir dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan
ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam
bentuk apapun.

Badung, 6 Juli 2023

Yang menyatakan,



Ni Luh Putu Wulan Sumeita

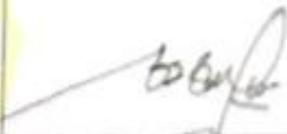
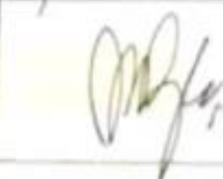
NIM.2015713148

IMPLEMENTASI LAYANAN MOBILE BANKING PADA NASABAH PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI KANTOR CABANG MANGUPURA

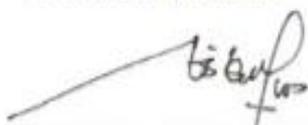
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Ni Luh Putu Wulan Sumeita
2015713148

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Nyoman Teristiyani Winanya, SE.,MM NIP. 196804201993031002	
Dosen Penguji 1, I Putu Okta Priyana, S.Kom.,M.Kom NIDN. 0018108809	
Dosen Penguji 2, Drs. I Made Ardana Putra, M.si NIP. 195912311989031012	

Dosen Pembimbing 1



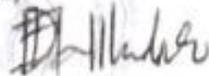
(Ni Nyoman Teristiyani Winanya, SE.,MM)
NIP. 196804201993031002

Dosen Pembimbing 2



(Dr. Gede Santanu, SE.,MM)
NIP. 196007241990031002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiyantara, S.Psi.,M.Si)
NIP. 19792182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa Karena berkat-nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Layanan Mobile Bank Pada Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Mangupura”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Selama Penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas dukungannya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M dan Bapak Dr. Gede Santanu, SE.,MM selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dorongan, dan petunjuk dalam penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

5. Seluruh Dosen, Staf Pengajar dan Pegawai Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu atas didikan, ajaran, dorongan, dan bantuannya selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak Ida bagus Made Surawan, S.pi.,MM selaku Kepala Cabang PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Mangupura yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Praktek Kerja Lapangan(PKL).
7. Ibu Devatti Ari Ayi Suendra,SE selaku Kepala Capem di Abianbase yang telah banyak membantu dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Keluarga yang telah memberikan dorongan moral maupun material selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan penulis yaitu Cahyani, Putri, Ari, Aurel, Berlina, Ratna, Dea, Hani, Laksmi dan Wirasti yang sama-sama berjuang dan saling memberikan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir penulis
10. Teman terdekat yang telah memberikan bantuan dan *supprot* dalam menyelesaikan tugas akhir penulis yaitu Ardisatya, Vina, Candra, Lina, Widhi, dan LilisKarlina.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'W. M. S.' or similar.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	Error!
Bookmark not defined.	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian	9

BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pelayanan Secara Umum	12
B. <i>Customer Service</i>	13
1. Pengertian <i>Customer service</i>	13
2. Syarat-syarat <i>Customer Service</i>	15
3. Peranan <i>Customer Service</i>	18
C. <i>Layanan Mobile Banking (M-Banking)</i>	19
1. Pengertian <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	19
2. Manfaat Penerapan <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	21
3. Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap <i>M-Banking</i>	22
4. Dampak Penggunaan <i>M-Banking</i>	25
5. Kekurangan Layanan <i>M-Banking</i>	26
D. Diagram Alir (<i>Flowchart</i>).....	27
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	32
A. Sejarah Perusahaan	32
B. Bidang Usaha.....	37
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Kebijakan Perusahaan	51
B. Analisis dan Interpretasi Data	53

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. SIMPULAN.....	79
B. SARAN.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo BPD Bali.....	35
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Mangupura.....	45
Gambar 4.1 Flowchart Layanan Penggunaan Mobile Banking pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali.....	54
Gambar 4.2 Tampilan Awal BPD Bali Mobile Sebelum Aktivasi atau Registrasi.....	63
Gambar 4.3 Tampilan Registrasi BPD Bali Mobile	63
Gambar 4.4 Tampilan Registrasi Sukses BPD Bali Mobile	64
Gambar 4.5 Tampilan Registrasi Sukses pada Email BPD Bali Mobile ...	65
Gambar 4.6 Tampilan Info Registrasi Sukses pada SMS BPD Bali Mobile	65
Gambar 4.7 Tampilan Registrasi Sukses pada SMS BPD Bali Mobile.....	66
Gambar 4.8 Tampilan Awal BPD Bali Mobile Sebelum Aktivasi atau Registrasi.....	66
Gambar 4.9 Tampilan Daftar Aktivasi BPD Bali Mobile	66
Gambar 4.10 Tampilan Syarat dan Ketentuan Aplikasi BPD Bali Mobile .	67
Gambar 4.11 Tampilan Membuat Mobile PIN BPD Bali Mobile.....	67
Gambar 4.12 Tampilan Aktivasi Sukses BPD Bali Mobile	68
Gambar 4.13 Tampilan Sesudah Daftar Aktivasi BPD Bali Mobile	68
Gambar 4.14 Tampilan Aplikasi BPD Bali Mobile sudah bisa digunakan .	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol Diagram Alir (Flowchart).....	28
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	84
Lampiran 2 Formulir Registrasi Mobile Banking.....	86
Lampiran 3 Formulir Pembukaan Rekening.....	87
Lampiran 4 APLIKASI OLiBS	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara Eropa, Amerika, dan Jepang, mendengar kata bank bukan merupakan hal asing. Bank sudah merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka. Menurut Kasmir (2016:3) Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang dan melakukan pembayaran.

Disamping itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai

darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan suatu bank dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat.

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik dipasar domestik maupun internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan kompetitor. Digitalisasi juga mendistrupsi sektor perbankan, di mana kita melihat transisi dari jaringan distribusi: kantor cabang (fisik), layanan telepon perbankan (analog) dan layanan internet dan *mobile banking* (digital).

Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Melalui *mobile banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *smartphone*. Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah datang ke Bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai.

Dengan adanya fasilitas layanan *mobile banking* yang diberikan pihak Bank Pembangunan Daerah Bali kepada nasabahnya sangat penting agar nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja

tanpa harus mengunjungi bank, sistem pengiriman termurah untuk melakukan layanan perbankan. Keuntungan untuk nasabah termasuk penghematan biaya dan waktu serta manfaat yang didapatkan oleh nasabah. Dengan adanya *smartphone* dan layanan perbankan yang secara *online* maka dapat memudahkan nasabah, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat menggunakan *smartphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan tentunya dibutuhkan peran besar teknologi informasi digunakan mempermudah segala urusan nasabah dengan perbankan. Saat ini tingkat mobilitas dan kesibukan yang semakin meningkat mengakibatkan banyak orang membutuhkan suatu terobosan teknologi yang bisa dengan cepat dan tepat memenuhi kegiatan perbankannya. Pada era tahun 1990-an kita diperkenalkan dengan adanya sistem perbankan *modern* yaitu transaksi dengan *Automatic Teller Machine* atau yang lebih sering disingkat dengan ATM. Namun ATM saat ini masih dirasa ketinggalan, dimana orang harus mencari keberadaan ATM yang sesuai dengan bank dimana nasabah menyimpan uangnya.

Sejak munculnya teknologi internet, banyak bank di seluruh dunia menawarkan layanan internet, misalnya Bank of America, Zenith Bank di Nigeria, Citibank, Nations Bank, dan lain - lain. Bank-bank ini

menawarkan pelanggan mereka kenyamanan dan fleksibilitas penggunaan, sehingga berkontribusi pada pertumbuhan bank dan popularitas *E-Banking*.

Saat ini perkembangan dunia Perbankan di Indonesia dan India mengalami perkembangan pesat, meluasnya teknologi membawa perubahan. Perubahan tersebut terjadi dalam semua bidang intermediasi keuangan dan pasar keuangan seperti *E-finance*, *E-Money*, Perbankan elektronik (*E-banking*), *E-broker*, *E-asuransi*, *E-exchange*, dan bahkan pengawasan elektronik.

Terobosan-terobosan baru produk dan jasa Perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi *General Package Radio Services (GPRS)* untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi Perbankan.

Saat ini penggunaan teknologi telah berkembang dengan sangat cepat tidak hanya di negara - negara maju tapi juga pada negara-negara berkembang seperti Indonesia. Perkembangan teknologi yang kemudian memunculkan *mobile banking* merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan, karena *mobile banking* dipandang memiliki banyak kemudahan bagi kedua belah pihak. Dengan adanya *mobile*

banking ini jasa pelayanan Bank kepada nasabah bisa ditingkatkan efisiensinya.

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut *M-Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Mobile banking merupakan salah satu produk jasa dari PT Bank Pembangunan Daerah Bali yang mengandalkan kecanggihan teknologi *General Package Radio Services (GPRS)* untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Industri Perbankan Daerah merupakan industri jasa yang dari waktu ke waktu memperbaiki kualitas layanan. Karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan, dan keamanan. Maka layanan kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi.

Kemajuan teknologi informasi yang pesat sangat mendukung kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan kepada nasabah sebagai pengguna *mobile banking* yang meningkat. Pada bulan Juli 2022, transaksi melalui *mobile banking* di BPD Bali sebanyak 33,35 persen dari keseluruhan volume transaksi. Untuk mengembangkan teknologi dan kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi transfer antar bank secara *real time*, maka BPD menambah fitur transfer antar bank secara *real time* ke bank anggota *Automated Teller Machine (ATM) Prima*.

Namun dalam pelayanan *mobile banking* ini masih ada kekurangan dari masyarakat, karena masih sering terjadi kemacetan pengiriman atau transaksi yang gagal, hal ini disebabkan karena jaringan yang di pergunakan baik dengan BPD maupun nasabah adalah sama. Sedangkan pengguna yang menggunakan layanan *mobile banking* cukup banyak.

Banyak nasabah menggunakan *mobile banking* agar cepat melakukan berbagai macam transaksi dalam keadaan atau kondisi apapun, namun dalam kenyataannya kegiatan transaksi melalui *mobile banking* memiliki beberapa kendala dalam penerapannya. Bukan hanya mengalami gangguan pengiriman tetapi juga nasabah mengalami tidak bisa login, dan terjadi eror secara tiba-tiba yang disebabkan oleh jaringan yang kurang stabil. Hal ini bisa menyebabkan keluarnya proses transaksi pada aplikasi *mobile banking*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis meneliti tentang IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI CABANG MANGUPURA.

B. Pokok Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Implementasi Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Mangupura?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dipaparkan oleh penulis di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Implementasi Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Mangupura.”

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Untuk memperluas pengetahuan, wawasan serta menerapkan atau mengaplikasikan teori yang telah didapatkan selama pendidikan di kampus Politeknik Negeri Bali dengan kenyataan di lapangan dalam memasuki dunia kerja, dan memenuhi syarat kelulusan Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil dari penelitian ini akan dijadikan sebuah Referensi dalam pencarian informasi dan bahan bacaan untuk membantu mengembangkan ilmu pengetahuan dalam pembuatan Tugas Akhir mahasiswa serta dapat memperkaya literatur perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan gagasan, pemikiran maupun saran kepada pengelola perusahaan mengenai Implementasi Sistem Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Mangupura.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Mangupura yang beralamat di Jl. Raya Sempidi, Mangupura Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam menyusun tugas akhir ini sebagai objek penelitian adalah Implementasi Layanan *Mobile Banking* pada Nasabah PT Bank Pembangunan daerah Bali Cabang Mangupura.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Untuk menyelesaikan penelitian ini, penulis menggunakan data kualitatif yaitu data yang berbentuk kalimat verbal dan bukan merupakan angka yang diperoleh dari lapangan yang berupa uraian – uraian kalimat yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti seperti bagaimana Implementasi layanan *mobile banking* pada nasabah yang kemudian dituangkan kedalam tulisan atau kata – kata. Data kualitatif memerlukan waktu karena harus melakukan observasi wawancara, dan dokumentasi.

b. Sumber Data

Sumber data dibedakan menjadi dua menurut Sugiyono (2015), yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Berdasarkan cara memperolehnya, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan hasil wawancara pada perusahaan PT Bank Pembangunan

Daerah Bali Cabang Mangupura Bagaimana Implementasi layanan *mobile banking*.

- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data-data yang dapat berasal dari buku-buku, Catatan dan *literature* yang terkait dengan permasalahan yang dibahas.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang jelas, dilakukan oleh peneliti langsung saat melakukan Praktek Kerja lapangan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Mangupura.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengambilan data dengan melakukan wawancara terhadap para responden. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada *customer service* perusahaan dan karyawan pada bagian operasional yang terkait dengan permasalahan yang dihadapi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono,2015). Dalam penelitian ini bentuk dokumentasi yang digunakan adalah dokumen-dokumen pendukung penanganan Layanan *Mobile Banking*.

d. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai pada penelitian ini adalah Kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan secara lengkap dan apa adanya dari masalah yang diteliti berdasarkan data-data dan informasi yang diperoleh selama observasi di lapangan “Penelitian Deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh kondisi atau keadaan yang ada yaitu keadaan apa adanya saat melakukan penelitian (Mukhtar, 2013:28)”.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Implementasi Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Mangupura maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pendaftaran melalui *mobile banking* yang pertama melakukan pembukaan rekening, pengecekan identitas, *customer service* memberikan formulir, nasabah mengisi formulir, *customer service* melakukan verifikasi identitas, nasabah menandatangani dokumen, menyiapkan setoran awal, proses pembuatan rekening, pengunduhan aplikasi, registrasi, memasukkan data diri, registrasi sukses dan menerima kode pada SMS, aktivasi, dan yang terakhir BPD *mobile* dapat digunakan.

Beberapa fitur yang pertama BPD Info yang memungkinkan nasabah untuk memeriksa saldo rekening, menerima

pemberitahuan transaksi dan melihat riwayat 10 hari transaksi terakhir. BPD QR yang memungkinkan melakukan pembayaran dan transfer dengan menggunakan kode QR, memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. BPD Transfer memungkinkan nasabah untuk melakukan transfer antar rekening BPD, transfer antar bank, dan pembayaran virtual *account*.

B. SARAN

1. Dari beberapa keluhan nasabah akibat terjadinya error pada *mobile banking*, yang disebabkan oleh jaringan yang kurang stabil maka, cara untuk mengatasi keterbatasan jaring internet hendaknya perusahaan perbankan dapat melakukan penerapan jaringan pribadi virtual (VPN). Dengan menggunakan VPN dalam *mobile banking* diharapkan dapat membantu meningkatkan keamanan data dan menjaga stabilitas koneksi nasabah.
2. Keamanan Jaringan telah mengalami perkembangan pesat berkat kemajuan teknologi yang menghadirkan solusi dalam melindungi jaringan perusahaan dari ancaman *skimming dan phishing*. Sebaiknya perusahaan dapat melakukan pembaruan fitur-fitur canggih terbaru seperti *firewall, antispyware* dan antivirus, sehingga memberikan keyakinan dalam melindungi aset dan informasi berharga dari ancaman-ancaman yang terus berkembang di dunia digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2017). Manajemen Pemasaran. Bandung : ALFABETA.
- Aneu Yulianeu, R. O. (2022). Sistem Informasi Geografis Trayek Angkutan Umum Di Kota Tasikmalaya Berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika*, 128.
- DJ, Y. R. (2018). Analisis Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Di Sukodadi Lamongan. *Jurnal Ekbis*.
- Eulin Karlina, O. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Displin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol 3, No 1.
- Fadlan, A. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)*. Diambil kembali dari ub.ac.id:
<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165788/>
- Harirsh. (2015). *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Diambil kembali dari Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok:
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35396/2/RFAN%20NURAHMADI%20HARISH-FEB.pdf>
- Helmi, D. N. (2019, Mei 23). *Desain Organisasi Sebagai Jawaban Terhadap Harmonisasi Tugas Dan Fungsi Antar Satuan kerja Yang Sering Terlupakan* . Diambil kembali dari
<https://www.kemhan.go.id/pusbmn/2019/05/23/desain-organisasi-sebagai-jawaban-terhadap-harmonisasi-tugas-dan-fungsi-antar-satuan-kerja-yang-sering-terlupakan.html>
- Indonesia, I. B. (2013). Memahami Bisnis Bank . Lampung: Gramedia Pustaka Utama.
- Karomillah, K. d. (2015). *Pengaruh Layanan E-banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcabe (Skripsi)* . Diambil kembali dari
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32383/1/MILA%20KAROMILAH-FDK.pdf>
- Kasmir. (2015). Manajemen Perbankan . Jakarta.
- Laksana, F. (2019). Manajemen Pemasaran. Dalam *Graha Ilmu*. Yogyakarta.

- Mirza, M. (2020). *Saintif*. Diambil kembali dari <https://saintif.com/symbol-flowchart/amp/>
- Mukhtar. (2013). Metode Praktir Deskriptif Kualitatif. Dalam *Referensi (GP Press Group)*. Jakarta .
- Rahman, A. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Yudha Swalayan Jakarta. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Teknologi Komputer*, Vol.4.No.2,257-264.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Dalam *ALFABETA* (hal. 23). Bandung .
- Supriyono, R. (2015). Pengendalian Manajemen (Buku Dua) BPFE UGM. Yogyakarta.
- Tirtana, I. (2014). *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Pengaruh Mobile Banking*. . Diambil kembali dari Seminar nasional Dan Call For Paper. Program Studi Akuntansi-FEB UMS.