ABSTRAK

Destami Adirani (21508020)
Judul penelitian "Analisis Efektivitas Teknologi Informasi *Mobile Banking* Bagi Nasabah pada bank bjb Cabang Utama Bandung"
Dibawah bimbingan Ibu Trustorini Handayani, SE., M.Si

Bank-bank di Indonesia harus bersaing secara *competitive* dengan memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya. Kebutuhan nasabah yang semakin banyak merupakan akibat dari kebutuhan manusia yang tidak terpenuhi yang diikuti kecanggihan teknologi. Dukungan dan perkembangan Teknologi Informasi (TI) menyebabkan makin pesatnya perkembangan jenis dan kompleksitas produk dan jasa bank, salah satunya yaitu *mobile banking* yang memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *on-line*, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah.

Masalah yang terjadi adalah kurangnya sosialisasi dari pihak bank kepada nasabah mengenai *mobile banking* sehingga wawasan nasabah mengenai *mobile banking* cukup rendah yang dapat mengakibatkan berkurangnya minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* ini. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir mengenai **"Analisis Efektivitas Teknologi Informasi *Mobile Banking* Bagi Nasabah pada bank bjb Cabang Utama Bandung".**

Variabel dalam penelitian ini adalah *mobile banking* dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif guna memperoleh gambaran untuk diteliti tanpa adanya perbandingan. Adapun teknik yang digunakan yaitu penelitian lapangan berupa wawancara, observasi, dokumentasi, kuesioner dan penelitian kepustakaan.

Berdasarkan dari hasil perhitungan kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah pengguna *mobile banking* menunjukkan bahwa tanggapan nasabah mengenai fasilitas *mobile banking* yang sudah ada adalah baik, artinya fasilitas *mobile banking* yang ada pada bank bjb Cabang Utama Bandung telah memenuhi harapan nasabah dilihat dari intensitas nasabah dalam menggunakan fasilitas ini. Jumlah nasabah pengguna *mobile banking* yang semakin meningkat menunjukkan bahwa fasilitas ini dapat dikatakan efektif bagi nasabahnya meskipun fasilitas tersebut masih terbatas pada menu yang tersedia.

Prosedur penggunaan fasilitas *mobile banking* yang mudah dapat menarik minat nasabah untuk menggunakannya kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan hasil kuesioner tanggapan nasabah mengenai fasilitas *mobile banking* yang sudah ada dikatakan baik dan efektivitas penggunaan *mobile banking* dikatakan efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, *Mobile Banking*