

ABSTRAK

PENGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* PADA PT. BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG TASIKMALAYA

Oleh :

SITI ZAMILAH MUTOHAROH

173404036

Dosen Pembimbing :

Dedeh Sri Sudaryanti, S.E.,M.Si.

Yuyun Yuniasih, S.E.,M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penggunaan fasilitas *E-Banking* termasuk sebagai saluran *E-Banking* pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya dan hambatan-hambatan dalam penggunaannya serta solusi untuk mengatasi hambatan tersebut. Metode yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode *Participant Observer Studies* atau Observasi Langsung dan Metode Wawancara Mendalam atau *In Depth Interview*. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu fasilitas *E-Banking* memiliki berbagai saluran, diantaranya *SMS Banking BRIS*, aplikasi *mobile Banking BRIS Online*, dan *Internet Banking BRIS*. Jika nasabah sudah melakukan registrasi secara mandiri, maka nasabah harus datang ke Kantor Cabang untuk aktivasi layanan *E-Banking* oleh *Customer Service*. Adapun hambatan yang timbul dari *E-Banking* diantaranya adalah keterbatasan pengetahuan nasabah mengenai teknologi *E-Banking*. Solusinya yaitu dengan pihak bank mengedukasi nasabah serta mengadakan sosialisasi lebih dalam lagi mengenai *E-Banking* kepada nasabah.

Kata Kunci : Fasilitas, *Electronic Banking*, Bank