

ABSTRACT

PROCEDURE FOR OPENING A FUTURE PLANNING SAVINGS ACCOUNT (TAPENAS) ON THE MOBILE BANKING APPLICATION OF PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CASH OFFICE SUTISNA SENJAYA

By:

**Rismawati
19340104**

Guidance:

Guidance I : Dedeh Sri Sudayarti S.E. M.Si.
Guidance II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M

The purpose of this study was to determine the procedure for opening a Tapenas account at BNI Mobile Banking, as well as the obstacles and solutions in opening a Tapenas account at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sutisna Senjaya Cash Office. The research approach used in this study is qualitative with descriptive methods. Data collection is carried out by observation techniques, interviews, and literature studies. The data used is primary and secondary data. The results showed that the procedure for opening a Tapenas account on the BNI Mobile Banking PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Tasikmalaya Cash Office started by preparing the requirements and was carried out via a smartphone, as well as filling out form an online. The procedure for opening an account through the BNI Mobile Banking still faces several obstacles, including: forgetting user-id, MIPN or Password, determination of administrative costs and penalty fees.

Keywords: Procedure, Mobile Banking, Tapenas

ABSTRAK

PROSEDUR PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN PERENCANAAN MASA DEPAN (TAPENAS) PADA APLIKASI *MOBILE BANKING* PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR KAS SUTISNA SENJAYA

Oleh:

**Rismawati
193404104**

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudayarti S.E. M.Si.

Pembimbing II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur pembukaan rekening Tapenas pada BNI *Mobile Banking*, serta hambatan dan solusinya dalam pembukaan rekening Tapenas di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya. Pendekatan penelitian 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 prosedur pembukaan rekening Tapenas pada aplikasi BNI *Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Tasikmalaya dimulai dengan menyiapkan persyaratan dan dilakukan melalui *smartphone*, serta mengisi *form* secara *online*. Prosedur pembukaan rekening melalui aplikasi BNI *Mobile Banking* masih menghadapi beberapa hambatan, antara lain: lupa *user-id*, MIPN atau *Password*, ketetapan biaya administrasi dan biaya pinalti.

Kata kunci: Prosedur, *Mobile Banking*, Tapenas