

**PROCEDURE DIGITAL OPENING ACCOUNT (DOA) TAPLUS MUDA AT  
BNI MOBILE BANKING FOR IMPROVING BANKING SERVICES PT  
BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CASH OFFICE  
TASIKMALAYA**

By:

**FEMY GINA FARIDA  
193404008**

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.  
Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

*The purpose of this study is to determine the procedure for Digital Opening Account (DOA) Taplus Muda at BNI Mobile Banking PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sutisna Senjaya Tasikmalaya Cash Office To support this final project research requires accurate data, the data used are primary and secondary . Data collection techniques were in-depth interviews, direct observation at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sutisna Senjaya Tasikmalaya Cash Office and literature studies related to Taplus Muda Digital Opening Account (DOA) at BNI Mobile Banking. The results of this study are discussing the terms and conditions, as well as procedures, and obstacles as well as solutions for opening a digital account or Digital Opening Account (DOA) Taplus Muda on BNI Mobile Banking. One of the obstacles in opening a Taplus Muda account is the lack of understanding for prospective customers during the Digital Opening Account (DOA) process, resulting in incorrect data input, as well as several other obstacles. Therefore, the bank recommends that customers be more careful and check when inputting data when processing Taplus Muda's Digital Opening Account (DOA) on BNI Mobile Banking.*

*Keyword : Procedure, Bank, Mobile Banking, Digital.*

**PROSEDUR *DIGITAL OPENING ACCOUNT* (DOA) TAPLUS MUDA  
PADA BNI *MOBILE BANKING* PT BANK NEGARA INDONESIA  
(Persero) TBK KANTOR KAS SUTISNA SENJAYA  
TASIKMALAYA**

Oleh:  
**FEMY GINA FARIDA**  
**193404008**

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.  
Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui prosedur *Digital Opening Account* (DOA) Taplus Muda pada BNI Mobile Banking PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya. Pendekatan penelitian menggunakan kualitatif deskriptif, data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam, observasi langsung di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan *Digital Opening Account* (DOA) Taplus Muda pada BNI Mobile Banking. Hasil dari penelitian ini yaitu membahas mengenai syarat dan ketentuan, serta prosedur, dan hambatan dan juga solusi pada pembukaan akun digital atau *Digital Opening Account* (DOA) Taplus Muda pada BNI *Mobile Banking*. Salah satu hambatan dalam pembukaan rekening Taplus Muda ialah adalah kurangnya pemahaman bagi calon nasabah saat proses *Digital Opening Account* (DOA), sehingga salah menginput data, dan juga beberapa hambatan lainnya. Oleh karena itu, pihak bank menyarankan agar nasabah lebih teliti dan melakukan pengecekan pada saat menginput data saat melakukan proses *Digital Opening Account* (DOA) Taplus Muda pada BNI Mobile Banking.

Kata Kunci : Prosedur, Bank, *Mobile Banking*, *Digital*.