

ABSTRACT

STRATEGY TO INCREASE CUSTOMER INTEREST IN USING *MOBILE BANKING* AT PT BANK X (PERSERO) TBK TASIKMALAYA CITY BRANCH OFFICE

By:

Maharani Nur Azizah

NIM. 203404107

Guidance:

Guidance I : Wilman San Marino, S.E., M.M
Guidance II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M

The purpose of this study was to determine the strategies, obstacles faced, and efforts to overcome obstacles to the use of mobile banking at PT Bank X Tbk (Persero) Tasikmalaya City Branch Office. In this study, the authors used qualitative research. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques using interviews, observation, and literature study. It can be concluded that the strategy used by Bank X Tasikmalaya City Branch Office must have several strategies, both product, price, and service process flexibility. Obstacles faced in increasing customer interest in using mobile banking are customers who do not know how to use it, both internal and external factors. Internal factors include attitudes, perceptions, usability, and trust in the bank providing mobile banking services. While external factors, namely system quality and good service quality, influence the intention to use mobile banking for young consumers. To overcome the obstacles faced in improving service security for customers, banks usually update their mobile banking applications regularly. So, as a customer, try to update the application to the latest version so that the account remains safe.

Keywords : strategy, interest, promotion, mobile banking.

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK X TBK (PERSERO) TBK KANTOR CABANG KOTA TASIKMALAYA

Oleh:

Maharani Nur Azizah

NIM. 203404107

Pembimbing

Pembimbing I : Wilman San Marino, S.E., M.M
Pembimbing II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi, kendala yang dihadapi, dan upaya mengatasi kendala penggunaan *mobile banking* pada PT Bank X Tbk (Persero) Kantor Cabang Kota Tasikmalaya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan Bank X Kantor Cabang Kota Tasikmalaya harus memiliki beberapa strategi baik produk, harga, maupun fleksibilitas proses pelayanan. Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan minat nasabah pengguna *mobile banking* yaitu nasabah yang tidak tahu cara menggunakannya baik itu faktor internal maupun eksternal. Faktor internal diantaranya sikap, persepsi, kebergunaan, dan kepercayaan pada pihak bank penyedia layanan *mobile banking*. Sedangkan faktor eksternal yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan yang baik yang memberikan pengaruh pada niat menggunakan *mobile banking* konsumen muda. Upaya mengatasi kendala yang dihadapi dalam meningkatkan keamanan layanan bagi nasabah, bank biasanya melakukan *update* aplikasi *mobile banking* secara berkala. Maka, sebagai nasabah berusaha untuk meng-*update* aplikasi ke versi terbaru agar akun tetap aman.

Kata kunci: *strategi, minat, promosi, mobile banking.*