

**LAYANAN PENGGUNAAN BNI MOBILE BANKING PADA PT BANK
NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU
AIR TAWAR**

Aisyah Aulia Bayu Ningsih

Program Studi DIII Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRAK

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi keuangan menggunakan perangkat seluler seperti smartphone atau tablet. Layanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak berupa kepemilikan dan biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu produksinya. Bank BNI merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia. Sebagai institusi perbankan, BNI telah meluncurkan aplikasi BNI Mobile Banking untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Analisa layanan mobile banking dapat dilihat dengan cara mengobservasi. Tujuan penulisan yaitu untuk mengetahui bagaimana layanan penggunaan BNI Mobile Banking Metode yang digunakan yaitu kunjungan pustaka, wawancara dan terjun langsung untuk observasi. Hasil dari tugas akhir ini menunjukkan bahwa inovasi produk sangat penting dalam keberlangsungan usaha dalam berwirausaha.

Kata Kunci: Mobile Banking, Layanan, Kepuasan Nasabah

**LAYANAN PENGGUNAAN BNI MOBILE BANKING PADA PT BANK
NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU
AIR TAWAR**

Aisyah Aulia Bayu Ningsih

Program Studi DIII Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRACT

Mobile banking is a banking service that allows customers to conduct various financial transactions using mobile devices such as smartphones or tablets. Services are all economic activities whose output is not in the form of ownership and is usually consumed at the time of production. BNI Bank is one of the leading banks in Indonesia. As a banking institution, BNI has launched the BNI Mobile Banking application to provide customers with the convenience of conducting various transactions. Analysis of mobile banking services can be seen through observation. The purpose of this paper is to determine how BNI Mobile Banking services are used. The methods used include library visits, interviews, and direct observation. The results of this final project demonstrate that product innovation is crucial for business continuity in entrepreneurship.

Keywords: Mobile Banking, Services, Customer Satisfaction