



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Broadcasting
Indah Cahaya Anjani
44115110051

Tanggapan Nasabah PT Bank Central Asia Tbk pada Digital Banking BCA Mobile
(Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna BCA Mobile di Universitas Mercu Buana)
Bibliografi : 92 Halaman + 5 Bab + 15 Lampiran + 25 buku + 2 internet

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tanggapan pengguna digital banking BCA Mobile. Alasan penelitian ini dilakukan karena perkembangan new media yang terjadi saat ini menjadi tantangan disemua bidang, termasuk dunia perbankan, hampir semua perbankan baik konvensional maupun syariah telah mengembangkan produk berbasis internet yaitu *mobile banking* untuk memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode Studi Kasus. Dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (*interview*) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak terkait.

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan menunjukkan bahwa tanggapan mengenai digital banking BCA Mobile memiliki dua tanggapan, tanggapan yang bersifat positif dan tanggapan bersifat negatif. Tanggapan positif yaitu 1. Mempermudah transaksi 2. Fitur-fitur yang tidak dimiliki oleh produk bank lain 3. sistem keamanan kode akses dan pin 4. membaca KTP pada saat pembukaan rekening, dan tanggapan negatif dari digital banking yaitu: 1. Tidak bisa digunakan jika tidak ada jaringan internet 2. Tidak bisa menggunakan 1 BCA Mobile untuk 2 rekening 3. Tidak bisa digunakan jika software handphone tidak didukung oleh BCA Mobile 4. Tidak bisa digunakan untuk simcard kedua jika handphone memiliki dual simcard.

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk mengedukasi masyarakat mengenai digital banking BCA Mobile.

Kata kunci: New Media, Digital banking, BCA Mobile

PT Bank Central Asia Tbk Customer Responses to BCA Mobile Digital Banking (Case Study of BCA Mobile User Students at Mercu Buana University)

Indah Cahaya Anjani

44115110051

ABSTRACT

This study aims to determine the response of BCA Mobile digital banking users. The reason for this research is because the development of new media that is currently happening is a challenge in all fields, including the banking world, almost all banks both conventional and sharia have developed internet-based products, namely mobile banking to provide convenience in conducting various banking transactions.

This type of research is a qualitative research with Case Study method. In the technique of data collection done by interview (interview) which is a technique of data collection by holding questions and answers directly with related parties.

Based on the research method used shows that the responses regarding BCA Mobile's digital banking have two responses, positive responses and negative responses. Positive responses namely 1. Simplify transactions 2. Features not possessed by other bank products 3. Security system of access codes and pins 4. Read ID cards when opening an account, and negative responses from digital banking namely: 1. Cannot be used if no internet network 2. Cannot use 1 BCA Mobile for 2 accounts 3. Cannot be used if the mobile software is not supported by BCA Mobile 4. Cannot be used for the second simcard if the mobile has dual simcard.

The implication of this research is to reduce the public regarding BCA Mobile digital banking.

Keywords: New Media, Digital banking, BCA Mobile.