

**PROSEDUR PELAKSANAAN PENGGUNAAN *E-CHANNEL* BAGI
NASABAH PADA BANK BJB CABANG SUCI**

ABSTRAK

Oleh :

Febri Setyaning Winahyu

Pembimbing : Reni Marlina, S.E.,MM

Bank Bjb Kantor Cabang Suci Bandung menawarkan produk *E-Channel* untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan *handphone*. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui jenis produk yang ditawarkan, prosedur penggunaan serta hambatan yang dialami nasabah dalam menggunakan aplikasi penggunaan *E-Channel*.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode deskriptif, Adapun teknik pengumpulan data penulis, yaitu penelitian lapangan dengan teknik pengumpulan data dimana penyusun data mengambil data melalui buku-buku yang membahas topik ini.

Berdasarkan hasil studi dapat diketahui bahwa produk *E-Channel* yaitu bjb SMS, bjb NET, bjb Digi, CDM bjb, EDC *Mobile* bjb dan bjb ATM yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan layanan transaksi sedangkan untuk bjb *Call* adalah layanan informasi untuk nasabah. Prosedur untuk menggunakan *E-Channel* yaitu nasabah melakukan pendaftaran di Bank bjb terdekat, mengakses layanan melalui *Handphone*, telepon dan *website* baik untuk melakukan registrasi ataupun aktivasi dan *login* menggunakan PIN. Hambatan dalam pelaksanaan penggunaan *E-Channel* yaitu nasabah tidak paham mengenai produk *E-Channel*, sering terjadi kesalahan teknis pada *server*, sering terjadi kejahatan dalam dunia perbankan (*Cyber Crime*).

Kata Kunci : Penggunaan, *E-Channel*, Hambatan

**PROCEDURE FOR IMPLEMENTING E-CHANNEL USE FOR
CUSTOMERS AT BANK BJB BRANCH SUCI**

ABSTRACT

By:

Febri Setyaning Winahyu

Supervisor : Reni Marlina, S.E., MM

Bank Bjb Bandung Branch Office offers E-Channel products to facilitate customers to perform banking transactions using mobile phones. This thesis aims to know the types of products offered, the procedures of use and barriers experienced by customers in using the application of E-Channel usage.

In writing this final assignment using descriptive method, The data collection techniques of the author, namely field research with data collection techniques where the compilers of data retrieve data through the books that discuss this topic.

Based on the results of the study can be seen that the E-Channel products that is bjb SMS, bjb NET, bjb Digi, CDM bjb, EDC Mobile bjb, and bjb ATM that can be used by customers to conduct transactions while for bjb Call is the information service for customers. Procedure to use E-Channel is the customer register at the nearest bank bjb, access the service through Mobile, phone and website either for registration or activation, and login using PIN. Obstacles in the implementation of the use of E-Channel is the customer does not understand about E-Channel products, technical errors often occur on the server, often occurs crime in the banking world (Cyber Crime).

Keywords: Usage, E-Channel, Obstacles