

ABSTRACT

The Final Project Report “Procedures For Making New Customer Accounts Online Through Mobile Banking Services at Bank Jambi”. This study aims to analyze the procedure for making new customer accounts online through mobile banking services at bank jambi. With the development of information technology and the inceasing need for banking services, digital banking services are one of the solutions to increase efficiency and customer convenience in banking services. Online account creation for customers online is one solution to increase efficiency and convenience in banking services. The menthod used in this research is a qualitative approach with data collection involving interviews, documentation studies and observations of customers and bank officers. The result of he analysis show that there is a signigicant positive responsein making new accounts online through mobile banking services because it is relatively easy, fast, shortens time and user experience is a key variable that affect the level of cutomer satisfaction. This research is expected to contribute to the development of mobile banking services and service improvement at Bank Jambi, and becoe a reference for further research in the field of digital banking.

Keywords: Account, Mobile Banking, Bank Jambi, Account Creation, and Digital Banking.

ABSTRAK

Laporan Tugas Akhir ini “**Tata Cara Pembuatan Rekening Baru Nasabah Secara Online Melalui Layanan *Mobile Banking* Di Bank Jambi**”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata cara pembuatan rekening baru nasabah secara online melalui layanan *mobile banking* di Bank Jambi. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan akan layanan perbankan, layanan perbankan digital menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan nasabah dalam layanan perbankan. Pembuatan rekening secara online nasabah secara online menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam layanan perbankan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data yang melibatkan wawancara, studi dokumentasi dan observasi terhadap nasabah dan petugas bank. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat respon positif yang signifikan dalam pembuatan rekening baru secara online melalui layanan *mobile banking* karena relatif mudah, cepat, mempersingkat waktu dan pengalaman pengguna menjadi variabel kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan *mobile banking* dan peningkatan layanan di Bank Jambi, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang perbankan digital.

Kata Kunci: Rekening, Mobile Banking, Bank Jambi, Pembuatan Rekening, dan Perbankan Digital.