

TUGAS AKHIR



**PENERAPAN PROMOSI UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN
NAGARI *MOBILE BANKING* DI BANK NAGARI KANTOR KAS DPKAD
BUKITTINGGI**

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Program Studi
Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas*

Oleh

DELLA FITRIANI ZULKARNAIN
2000512050

Dosen Pembimbing

Rini Rahmahdian S, SE.,MSE
NIP. 198204092005012002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
2023**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya pertumbuhan digitalisasi teknologi yang mengubah lingkungan bisnis dan preferensi konsumen. Demikian pula, industri perbankan dimana bank membuka layanan baru dengan menerapkan teknologi digital agar memudahkan manusia dalam bekerja dan teknologi ini juga lebih efisien di dalam penggunaannya. Hadirnya layanan Nagari *Mobile Banking* akan memudahkan nasabah dan masyarakat umum untuk bertransaksi, yang pada akhirnya akan memungkinkan Bank Nagari untuk mendapatkan tambahan nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Tujuan dari penelitian ini yaitu, mengetahui penerapan promosi untuk meningkatkan penggunaan Nagari *Mobile Banking* pada Bank Nagari Kantor Kas DPKAD Bukittinggi, mengetahui perkembangan pengguna Nagari *Mobile Banking* pada Bank Nagari Kantor Kas DPKAD Bukittinggi, mengetahui target pasar di Bank Nagari Kantor Kas DPKAD Bukittinggi, serta mengetahui hambatan dalam melakukan promosi dan solusi untuk mengatasi hambatan dalam promosi. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode observasi dan wawancara dengan pihak yang bersangkutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan promosi yang paling efektif digunakan oleh Bank Nagari Kantor Kas DPKAD Bukittinggi adalah penerapan penjualan personal. Peningkatan penggunaan Nagari *Mobile Banking* disebabkan karena penerapan promosi yang dilakukan. Hal ini dibuktikan dengan data pengguna mobile banking pada tahun 2020-2022, total pengguna mobile banking pada tahun 2020 yaitu berjumlah 3,521 pengguna, tahun 2021 berjumlah 5,260 pengguna dan tahun 2022 mencapai 8,387 pengguna mobile banking. Implementasi Nagari *Mobile Banking* kepada nasabah terkendala oleh beberapa kendala. Ini termasuk biaya tambahan, masalah jaringan, dan tanggapan negatif.

Kata kunci: promosi, *mobile banking*