

ABSTRAK

PENERAPAN APLIKASI *MOBILE BANKING* LAMPUNG *ONLINE* (L *ONLINE*) DALAM MEMEPERMUDAH TRANSAKSI DI PT. BANK LAMPUNG KCP TELUK BETUNG SELATAN

Oleh

Aliyah Sasha Kamila Yaza

Penerapan layanan *mobile banking* merupakan salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh PT Bank Lampung guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di era *Digital*. Melalui aplikasi Lampung *Online* (L-*Online*), bank memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat, praktis, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Aplikasi ini menyediakan fitur seperti pengecekan saldo, mutasi rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta transaksi QRIS. Masalah dalam laporan akhir ini adalah apakah penerapan aplikasi Lampung *Online* telah berjalan optimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Tujuan penulisan laporan akhir ini untuk mengetahui penerapan aplikasi Lampung *Online* serta kesesuaian prosedur dengan SOP. Metode yang digunakan meliputi studi pustaka, wawancara, dan observasi langsung di PT Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan.

Berdasarkan hasil penulisan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Lampung *Online* telah berjalan dengan baik dan sebagian besar prosedur telah sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini terlihat dari tahapan pendaftaran, verifikasi data, otorisasi, aktivasi melalui OTP, hingga proses transaksi. Namun, masih terdapat kendala seperti keterlambatan otorisasi akibat gangguan sistem serta transaksi *pending*. Pihak bank melakukan perbaikan sistem secara berkala serta memberikan edukasi kepada nasabah, sehingga penggunaan aplikasi Lampung *Online* dapat berjalan lebih optimal dan mendukung efektivitas serta efisiensi transaksi perbankan *Digital*.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, SOP, Perbankan, Digitalisasi, Bank Lampung

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE LAMPUNG ONLINE MOBILE BANKING APPLICATION (L ONLINE) TO FACILITATE TRANSACTIONS AT PT. BANK LAMPUNG, SOUTH TELUK BETUNG BRANCH

By

Aliyah Sasha Kamila Yaza

The implementation of mobile banking services is one form of innovation undertaken by PT Bank Lampung to improve the quality of service to customers in the digital era. Through the Lampung Online (L-Online) application, the bank makes it easy for customers to conduct various financial transactions quickly, practically, and efficiently without having to visit a bank branch. This application provides features such as balance checks, account transfers, fund transfers, bill payments, mobile phone credit purchases, and QRIS transactions.

The problem in this final report is whether the implementation of the Lampung Online application has been running optimally in accordance with applicable Standard Operating Procedures (SOPs). The purpose of this final report is to determine the implementation of the Lampung Online application and the compliance of the procedures with the SOPs. The methods used included literature review, interviews, and direct observation at PT Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan.

Based on the results of this study, it can be concluded that the implementation of the Lampung Online application has been running well, and most procedures are in accordance with applicable SOPs. This is evident from the registration, data verification, authorization, activation via OTP, and transaction processing stages. However, there are still obstacles such as authorization delays due to system disruptions and pending transactions. The bank regularly improves the system and provides customer education to optimize the use of the Lampung Online application and support the effectiveness and efficiency of digital banking transactions.

Keywords: *Mobile Banking, SOP, Banking, Digitalization, Bank Lampung*