

ABSTRAK

Nailin Nikmah Agustin 1820510025 Analisis Peran *Digital Payment* Berbasis *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus)

Keterbatasan mobilitas di masa pandemi mengharuskan masyarakat untuk di rumah saja. Dimana saat pandemi Covid-19 berlangsung, masyarakat di Indonesia mempunyai kebiasaan baru yakni melakukan pembelian *online* mulai dari makanan, pakaian, dan lain sebagainya dengan sistem pembayaran *digital*. Salah satu aplikasi *digital payment* yang memiliki peran penting dalam menyelesaikan berbagai jenis transaksi di masa pandemi ini adalah *digital payment* berbasis *mobile banking*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *digital payment* yang berbasis *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI KC. Kudus ini sesuai dengan fakta yang sebenarnya atau tidak.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field reseach*. *Field reseach* merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan dengan pendekatan kualitatif yang bersikap deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian di BSI KC. Kudus bahwasanya penyebab meningkatnya jumlah nasabah dipengaruhi oleh kepuasan nasabah akan kualitas layanan elektronik milik Bank Syariah Indonesia khususnya BSI yang ada di Kudus ini tergolong sebagai layanan elektronik yang cepat, aman, jarang *error*, dan biaya yang relatif murah. Dari nasabah yang merasa puas tersebut tentu akan menginformasikan atau mengajak orang lain atau calon nasabah untuk menjadi nasabah di BSI KC. Kudus dengan melakukan pembukaan rekening tabungan. Dengan adanya hal itu tentu bank akan mengalami peningkatan jumlah nasabah.

Kata Kunci : *Digital Payment, Mobile Banking, Peningkatan Jumlah Nasabah*