

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Minat Nasabah pada Aplikasi *Mobile banking* BSI terhadap Keamanan dan Kemudahan dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin” ini ditulis oleh M. Hendrik Prastiawan, NIM. 12401183248, pembimbing Suminto, M.Pd.I.

Yang melatarbelakangi pelaksanaan penelitian ini yaitu dapat diketahui bahwa peningkatan yang terjadi di dua tahun terakhir ini sangat banyak minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin yang telah menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI, dan pada tahun 2021 ketepatan saat Bank Syariah Indonesia melakukan migrasi sistem yang mengakibatkan banyaknya nasabah yang melakukan aktivasi dan menggunakan *mobile banking* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa: (1) Minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* BSI di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin, (2) Tingkat keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi pada aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif dekskriptif (*field research*), yakni pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di Jl. Hassanudin No. 21B, Kelurahan Dandangan, Kecamatan Kediri, Kabupaten Kota Kediri Jawa Timur. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: sumber personal, data yang diperoleh berupa jawaban secara lisan atau tertulis yaitu dari *branch manager*, dan *customer service* Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin, sumber *place*, sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan objek yang diteliti, dan sumber *paper*, berupa data yang menyajikan tulisan, arsip, dan lainnya. Terdapat dua teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu data primer, dan data sekunder.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa: (1) Minat nasabah BSI KC Kediri Hassanudin dalam penggunaan *mobile banking* BSI terbilang banyak. Para nasabah menggunakan *mobile banking* karena lebih praktis, menghemat waktu, serta dikarenakan banyaknya fitur-fitur *mobile banking* yang memudahkan transaksi para nasabah. (2) Keamanan pada aplikasi *mobile banking* BSI sangatlah terjamin. Sistem keamanan dalam *mobile banking* juga sudah dilengkapi dengan kata sandi atau PIN. Dalam penggunaan *mobile banking* sangat mudah, nasabah tidak perlu mendatangi ATM maupun kantor bank apabila ingin bertransaksi. Dalam melakukan pembayaran PDAM, pembelian pulsa, maupun transaksi lainnya nasabah juga tidak perlu ke luar rumah sehingga memudahkan nasabah.

**Kata Kunci:** Minat, Keamanan, Kemudahan, *Mobile Banking*, Nasabah.

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "Analysis of Customer Interests in the BSI Mobile Banking Application on Security and Ease of Transactions at Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin" was written by M. Hendrik Prastiawan, NIM. 12401183248, Suminto's supervisor, M.Pd.I.*

*The background behind the implementation of this research is that it can be seen that the increase that occurred in the last two years was very much interested in Bank Syariah Indonesia customers KC Kediri Hassanudin who had used the BSI mobile banking application, and in 2021 the exact time when Bank Syariah Indonesia migrated the system which resulted in many customers who activate and use the mobile banking. This study aims to analyze: (1) Customer interest in the use of BSI mobile banking at Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin, (2) The level of security and ease of transacting on the mobile banking application of Bank Syariah Indonesia.*

*The research approach used is descriptive qualitative research. Descriptive qualitative research (field research), namely direct observation of the object under study in order to obtain relevant data. In this study the researchers took the research location on Jl. Hassanudin No. 21B, Dandangan Village, Kediri District, Kediri City Regency, East Java. Sources of data used in this study are: personal sources, data obtained in the form of answers orally or in writing, namely from the branch manager, and customer service of Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin, source of place, source of data that presents a view in the form of the state of the object under study, and paper sources, in the form of data that presents writings, archives, and others. There are two data collection techniques in this study, namely primary data and secondary data.*

*The test results show that: (1) The interest of BSI KC Kediri Hassanudin customers in using BSI mobile banking is fairly large. Customers use mobile banking because it is more practical, saves time, and because there are many mobile banking features that make transactions easier for customers. (2) Security in the BSI mobile banking application is guaranteed. The security system in mobile banking is also equipped with a password or PIN. Using mobile banking is very easy, customers don't need to go to ATMs or bank offices if they want to transact. In making PDAM payments, purchasing credit, or other transactions, customers also do not need to leave the house, making it easier for customers.*

**Keywords:** *Interests, Security, Ease, Mobile Banking, Customers.*