

## ABSTRAK

Vina Ismatul Uyun, 1950410018, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Bertransaksi Menggunakan Aplikasi *Yaummi Mobile* pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Pati Cabang Kuniran”.

Perkembangan teknologi digital di Indonesia saat ini menjadikan beberapa sektor khususnya sektor perbankan melakukan penciptaan inovasi dalam pelayanannya. Salah satunya yaitu dengan menyediakan layanan digital untuk transaksi keuangannya. Layanan *Yaummi Mobile* merupakan salah satu fasilitas layanan digital yang digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat, aman, nyaman, dan bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile*. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif metode studi kasus yang penelitiannya dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk menggali informasi secara mendalam. Teknik pengumpulan datanya melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini memperoleh temuan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah cabang Kuniran untuk melakukan transaksi menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile* yakni kemudahan, kepercayaan, kenyamanan, dan risiko. Selain itu aplikasi *Yaummi Mobile* ini juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah cabang Kuniran, hal ini karena dengan hadirnya aplikasi ini transaksi akan terasa lebih mudah. Dalam penggunaan aplikasi ini juga terdapat hambatan atau kendala yang dialami seperti jaringannya yang kurang kuat, kehabisan paket data atau kuota, tidak adanya saldo, tidak bisa digunakan untuk tarik tunai dan biaya transfer ke lain bank sangat mahal. Solusinya yaitu dengan mencari tempat lain yang memungkinkan adanya jaringan internet yang bagus dan juga memilih *SIM Card* yang memiliki kapasitas jaringan yang stabil, mengisi ulang paket data atau kuota sebelum menggunakan aplikasinya agar tidak kehabisan kuota ditengah-ditengah transaksi, melakukan pengisian saldo terlebih dahulu sebelum bertransaksi menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile* agar transaksinya berjalan dengan lancar, dalam hal tarik tunai peneliti berharap agar pihak bank mengupgrade fitur aplikasi *Yaummi Mobile* dengan menambahkan fitur tarik tunai agar memudahkan penggunaanya dalam pengambilan dana dan biaya transfernya seharusnya dikurangi agar nasabah semakin berminat menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile*.

**Kata Kunci:** Faktor yang Mempengaruhi Nasabah, Transaksi, *Yaummi Mobile*