

ABSTRAK

Lembaga keuangan bank adalah lembaga yang melakukan kegiatan-kegiatan di bidang keuangan. Mempunyai peranan dalam memberikan distribusi keadilan dalam masyarakat seperti menghimpun dana masyarakat, menyalurkan dana masyarakat, pengalihan asset (*assets transmutation*), likuiditas (*liquidity*), alokasi pendapatan (*income allocation*), transaksi atau *transaction*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mendorong nasabah menggunakan layanan berbasis online (Studi Pada Nasabah Bank 9 Jambi Syari'ah). Jenis penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan Proses pengumpulan data Reduksi data, Paparan data dan Verifikasi atau kesimpulan. Subjek dalam penelitian ini adalah Pihak dari Manajemen Bank dan Nasabah dari Bank 9 Jambi Syari'ah untuk mengumpulkan data yang diperlukan dengan melakukan teknik wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian ini, yakni ada 3 faktor yang menjadi pendorong nasabah dalam menggunakan layanan berbasis online di Bank 9 Jambi Syari'ah yaitu Faktor kebutuhan dari dalam, Faktor motif sosial dan Faktor emosional, Akan tetapi faktor yang paling dominan yakni faktor motif sosial. Adapun layanan berbasis online di Bank 9 Jambi Syari'ah yakni Internet *Banking*, *Mobile Banking*, *Virtual Account*, *QRIS E-From* 9 dan *SMS Banking*. Kemudian strategi yang digunakan oleh Bank 9 Jambi Syari'ah yakni strategi Promosi, Tarif dan Proses.

Kata kunci : Layanan Berbasis Online, Faktor Pendorong Nasabah

ABSTRACT

Bank financial institutions are institutions that carry out activities in the financial sector. It has a role in providing justice distribution in society, such as collecting public funds, distributing public funds, transferring assets (asset transmutation), liquidity (liquidity), income allocation (income allocation), transactions or transactions. The aim of this research is to find out what factors encourage customers to use online-based services (Study of Bank 9 Jambi Syari'ah Customers). The type of research used is using the Qualitative Descriptive Method. In this research, the data analysis technique used is the data collection process, data reduction, data exposure and verification or conclusions. The subjects in this research were Bank Management and Customers from Bank 9 Jambi Syari'ah to collect the necessary data by conducting interview and documentation techniques. The conclusion of this research is that there are 3 factors that motivate customers to use online-based services at Bank 9 Jambi Syari'ah, namely internal need factors, social motive factors and emotional factors. However, the most dominant factor is the social motive factor. The online-based services at Bank 9 Jambi Syari'ah are Internet Banking, Mobile Banking, Virtual Account, QRIS E-From 9 and SMS Banking. Then the strategies used by Bank 9 Jambi Syari'ah are Promotion, Tariff and Process strategies.

Keywords : Online Based Services, Customer Driving Factors.