

ABSTRAK

RIRIN YUNIARTI, NPM 2151062. Strategi Komunikasi Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja Dalam Meningkatkan Daya Tarik Penggunaan Aplikasi BSB *Mobile* Pada Masyarakat Baturaja. Skripsi (S-1) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum, Universitas Baturaja. Di bawah bimbingan Dian Novitasari, M.I.Kom sebagai pembimbing 1 dan Merita Auli, M.I.Kom sebagai pembimbing II.

Aplikasi *mobile banking* merupakan salah satu layanan digital yang dihadirkan oleh setiap bank untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi dan pengelolaan keuangan secara *online*. Setiap bank di Indonesia maupun negara lainnya pasti memiliki layanan aplikasi tersebut. Begitu juga dengan Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja yang memiliki layanan aplikasi *mobile banking* bernama BSB *mobile*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja dalam meningkatkan daya tarik penggunaan aplikasi BSB *mobile* Pada Masyarakat Baturaja. Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan paradigma konstruktivis serta teori Model Pemilihan Strategi Gerald Marwell Dan David Schmitt. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, cara meningkatkan daya tarik penggunaan aplikasi BSB *mobile* yang dilakukan oleh Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja menggunakan strategi janji berupa promo potongan harga belanja bagi pengguna aplikasi BSB *mobile*, strategi tawaran berupa pemberian minyak goreng diawal pembuatan *mobile*, strategi menyukai yaitu melakukan pendekatan kepada nasabah agar nasabah merasa untuk bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja, serta strategi mengetahui hasil positif dan hasil negatif berupa penginformasian kepada nasabah keuntungan serta kerugian yang akan nasabah alami apabila mereka menggunakan dan tidak menggunakan aplikasi BSB *mobile*.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, *Mobile banking*, Model Pemilihan Strategi

ABSTRACT

RIRIN YUNIARTI, Student ID 2151062. Communication Strategy of Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja in Enhancing the Appeal of BSB Mobile Application Usage in the Baturaja Community. Thesis (Bachelor's Degree) in Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Baturaja. Under the supervision of Dian Novitasari, M.I.Kom as the first advisor and Merita Auli, M.I.Kom as the second advisor.

Mobile banking applications are one of the digital services offered by every bank to facilitate the public in conducting various transactions and online financial management. Every bank in Indonesia and other countries certainly has such application services. Similarly, Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja has a mobile banking application service called BSB mobile. The purpose of this study is to determine the communication strategies used by Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja to increase the attractiveness of using the BSB mobile application among the people of Baturaja. This research is a descriptive qualitative research using a constructivist paradigm and the Strategy Selection Model theory of Gerald Marwell and David Schmitt. Based on the research findings, it shows that the ways to increase the attractiveness of using the BSB mobile application carried out by Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja are by using the promise strategy in the form of shopping discount promos for BSB mobile app users, the offer strategy in the form of providing cooking oil at the beginning of mobile app registration, the liking strategy which is to approach customers so that customers feel inclined to transact at Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja, and the strategy of knowing the positive and negative outcomes by informing customers about the benefits and drawbacks that customers will experience if they use or do not use the BSB mobile application.

Keywords: Communication Strategy, Mobile banking, Strategy Selection

Model.