

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai Strategi Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank Jatim Cabang Syariah Kota Kediri” ini ditulis oleh One Amalia Asna, NIM. 1741143286, Dosen Pembimbing Ibu Sri Dwi Estiningrum, SE., Ak., C.A., M.M.

Strategi memiliki manfaat untuk meyakinkan calon nasabah untuk menggunakan jasa dan menjaga kepercayaan pada bank syariah. Harapannya strategi ini akan meningkatkan jumlah nasabah dan memberikan keuntungan pada bank syariah secara maksimal dan memberikan manfaat untuk bank syariah itu sendiri maupun untuk nasabah. Salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi yang semakin canggih dan berkembang mengikuti zaman.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Menganalisis strategi yang sudah diterapkan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan Teknologi Informasi untuk meningkatkan jumlah nasabah. (2) Menganalisis kendala-kendala yang ditemui di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan Teknologi Informasi. (3) Menganalisis upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan Teknologi Informasi untuk meningkatkan jumlah nasabah. (4) Menganalisis solusi dan masukan untuk Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan Teknologi Informasi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif-analitis. Adapun metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara kepada manager pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, dan nasabah Bank lain. Observasi secara langsung terhadap objek tertentu yang menjadi fokus penelitian serta mencatat serta merekam segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas teknologi informasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menunjukkan bahwa (1) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai strategi sesuai dengan perkembangan zaman seperti penggunaan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *SMS Banking* dan penggunaan *Marketing Tool*. (2) Dari strategi yang digunakan terdapat kendala yang dihadapi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri baik dari internal bank maupun dari eksternal bank, seperti kurangnya pemahaman nasabah terhadap teknologi hingga masalah pada sistem. (3) Upaya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yakni dengan menciptakan banyak inovasi dari teknologi informasi seperti *Virtual Account*, *Pickup Service*, *Elektronik Sumbangan Pembinaan Pendidikan (ESPP)* dan Kartu ATM yang dapat digunakan di Mesin ATM Bank lain asal memiliki logo BERSAMA dan PRIMA. (4) Perlu adanya pengelompokan nasabah pada tingkatan usia atau tingkat pemahaman nasabah tentang teknologi yang digunakan oleh bank, agar dapat memaksimalkan pemahaman nasabahnya.

**Kata Kunci** : *Pemanfaatan Teknologi Informasi, Strategi Pemasaran, Peningkatan Jumlah nasabah.*

## ABSTRACT

This thesis with the title of Utilization of Information Technology as a Marketing Strategy in an Effort to Increase the Number of Customers at Bank Jatim Kota Kediri Syariah Branch was written by One Amalia Asna, NIM. 1741143286, Supervisor Ms. Sri Dwi Estiningrum, SE., Ak., C.A., M.M.

The strategy has the benefit of convincing prospective customers to use services and maintain trust in Islamic Banks. It is hoped that this strategy will increase the number of customers and maximize the benefits of Islamic Banks and provide benefits Islamic Banks themselves and for customers. One of them is by utilizing information technology that is increasingly sophisticated and growing in line with the times.

The purpose of this study is (1) Analyzing the strategies that have been implemented by Bank Jatim Kediri Syariah Branch in utilizing Information Technology to increase the number of customers. (2) Analyzing the obstacles encountered at Bank Jatim Kediri Syariah Branch in utilizing Information Technology. (3) Analyzing the efforts made by Bank Jatim Kediri Syariah Branch in utilizing Information Technology to increase the number of customers. (4) Analyzing solutions and inputs for Bank Jatim Kediri Syariah Branch in utilizing Information Technology.

The research method used in this study is descriptive-analytical method. The method of data collection can be done by interviewing the marketing manager of Bank Jatim Kediri Syariah Branch, Bank Jatim customers, Kediri Syariah Branch, and other Bank customers. Direct observation of certain objects that are the focus of research and record and record everything related to the information technology facilities of Bank Jatim Kediri Syariah Branch.

The results of research that researchers have done at Bank Jatim Kediri Sharia Branch show that (1) Bank Jatim Kediri Syariah Branch is able to utilize information technology as a strategy in accordance with the development of the times such as the use of Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking and the use of Marketing Tools. (2) From the strategies used there are obstacles faced by Bank Jatim Kediri Syariah Branch both from internal banks and from external banks, such as a lack of customer understanding of technology to system problems. (3) The effort of Bank Jatim in the Kediri Syariah Branch is to create many innovations from information technology such as Virtual Accounts, Pickup Service, Electronics Education Development Donations (ESPP) and ATM Cards that can be used at other Bank's ATMs as long as they have a BERSAMA and PRIMA logo. (4) there needs to be a grouping of customers at the age level or the level of customer understanding of the technology used by the bank, in order to maximize the understanding of its customers.

Keywords: *Utilization of Information Technology, Marketing Strategies, Increasing the Number of Customers.*