

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pemanfaatan Media Teknologi Informasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung di Masa Pandemi Covid-19”, ditulis oleh Marcella Fajar Arifa, NIM. 12401173055, pembimbing Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi dalam memenuhi kebutuhan nasabah serta meningkatkan pertumbuhan perbankan dan keuangan perbankan, maka bank berupaya untuk memaksimalkan pelayanan melalui perbankan digital yang dimana pada era modern saat ini dapat menjadikan alternatif utama bagi pengguna mobile banking. Dengan bertambahnya jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung sebesar 12% dari tahun 2017 sampai dengan bulan Maret 2022 ini salah satunya disebabkan dengan adanya perkembangan teknologi informasi khususnya pada perbankan syariah yang dimana kebutuhan permintaan sebagian besar masyarakat tinggi akan perbankan dan mulai beralih ke bank-bank syariah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi pemanfaatan media teknologi Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile) dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung di masa pandemi covid-19. Selain itu penelitian ini untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pemanfaatan media teknologi Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile) dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung di masa pandemi covid-19.

Jenis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah wawancara observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah tahap reduksi data, tahap penyajian data dan tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Pengecekan keabsahan berupa triangulasi keabsahan temuan. Tahap-tahap penelitian berupa tahap persiapan tahap pelaksanaan, tahap analisis data dan tahap pelaporan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Strategi pemanfaatan media teknologi Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile) ada 2 yaitu pertama adanya digitalisasi produk yang berkaitan dengan inovasi dan pengembangan produk-produk baru dalam bentuk digital. Kedua digitalisasi pelayanan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada nasabah dalam bentuk digital. 2) Faktor pendukungnya yaitu media teknologi Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile) sangat praktis dan mudah penggunaannya. Sedangkan untuk faktor penghambatnya berkaitan dengan adanya trouble jaringan atau koneksi internet yang kurang stabil dan terjadinya “smishing” atau penipuan.

Kata kunci : *Bank, Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile), loyalitas nasabah, Media teknologi informasi.*

ABSTRACT

Thesis with the title "Utilization of BSI Mobile Information Technology Media in An Effort to Increase Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia Cash Office Tulungagung in the Covid-19 Pandemic Period", written by Marcella Fajar Arifa, NIM. 12401173055, adviser Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

This research is motivated in meeting customer needs and increasing the growth of banking and banking finance, so banks strive to maximize services through digital banking which in the current modern era can make the main alternative for mobile banking users. With the increase in the number of customers at Bank Syariah Indonesia Tulungagung Cash Office by 12% from 2017 to March 2022, one of them is due to the development of information technology, especially in Islamic banking, where the demand needs of most people are high for banking and begin to switch to Islamic banks.

The purpose of this study is to analyze the strategy of utilizing bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile) technology media in an effort to increase customer loyalty of Bank Syariah Indonesia Tulungagung Cash Office during the Covid-19 pandemic. In addition, this study is to determine the supporting factors and inhibiting factors for the use of Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile) technology media in an effort to increase customer loyalty of Bank Syariah Indonesia Tulungagung Cash Office during the Covid-19 pandemic.

The type of research in this is qualitative research with a descriptive approach. The data and data sources in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques are observational interviews and documentation. Data analysis techniques are the data reduction stage, the data presentation stage and the conclusion drawing and data verification stage. Checking the validity of the form of triangulation of the validity of the findings. The research stages are in the form of the preparation stage of the implementation stage, the data analysis stage and the reporting stage.

The results of this study show that 1) There are 2 strategies for utilizing media technology of Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile), namely the first is the digitization of products related to innovation and development of new products in digital form. The second is the digitization of services related to the quality of service to customers in digital form. 2) The supporting factor is that the media technology of Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile) is very practical and easy to use. As for the inhibiting factors related to network problems or unstable internet connections and the occurrence of "smishing" or fraud.

Keywords: Bank, Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile), customer loyalty, Information technology media.