

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Pengguna Mobile Banking dan Peluangnya dalam Meningkatkan Market Share Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman” ini ditulis oleh Amelina Vita Gerrina, NIM. 12401183250 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah pembimbing Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan pasar pada perbankan syariah kearah digitalisasi dengan adanya pergeseran kepemilikan bisnis yang pada saat ini didominasi oleh para generasi milnial dan muda yang lebih menyukai kenyamanan transaksi online. Oleh sebab itu dengan mengembangkan teknologi digital, akan meningkatkan jumlah pengguna salah satu digital banking yaitu mobile banking yang nantinya akan mampu memberikan peluang dalam peningkatan market share nasabah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana strategi BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam meningkatkan jumlah pengguna BSI Mobile ?, 2) Bagaimana peluang BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam peningkatan market share dengan BSI Mobile? Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian lapangan atau *field research*. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu teknik analisis SWOT.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa: 1) Strategi BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam meningkatkan jumlah pengguna BSI Mobile yaitu merubah mindset nasabah atau masyarakat bahwasannya bank syariah bukan hanya sebagai pendaftaran haji, mempertahankan dan meningkatkan fitur produk dan layanan yang tersedia, penetapan harga yang terjangkau, menambah atau memperluas jumlah cabang ke daerah yang berpotensi, melakukan sosialisasi fitur dari BSI yang tersedia di BSI Mobile,; B) Peluang BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam peningkatan market share dengan BSI Mobile yaitu loyalitas nasabah yang tinggi, cakupan yang luas, adanya orang- orang intelektual, adanya dukungan dari pemerintah melalui peraturan pemerintah, dan adanya tuntutan pasar perbankan syariah. Sehingga dapat diketahui bahwa dengan adanya pergeseran kearah digitalisasi memerlukan penerapan strategi yang tepat untuk menjadikan sebuah peluang bagi perbankan syariah itu sendiri.

Kata Kunci: Digitalisasi, Perbankan Syariah, Mobile Banking

ABSTRACT

The thesis with the title “Strategies to Increase Mobile Banking Users and Their Opportunities in Increasing Customer Market Share (Case Study at Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Tulungagung Sudirman” was written by Amelina Vita Gerrina, NIM. 12401183250 the Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Banking, supervisor Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I.

This research is motivated by market demands on Islamic banking towards digitalization with a shift in business ownership which is currently dominated by the millennial and young generation who prefer the convenience of online transactions. Therefore, by developing digital technology, it will increase the number of users of one of the digital banking, namely mobile banking, which will later be able to provide opportunities in increasing customer market share.

The formulation of the problems in this study is: 1) What is the strategy of BSI KCP Tulungagung Sudirman in increasing the number of BSI Mobile users?, 2) What are the opportunities for BSI KCP Tulungagung Sudirman in increasing market share with BSI Mobile?. This research uses qualitative descriptive research methods with the type of research, namely field research or field research. The data used in this study used primary data and secondary data obtained from the results of interviews, observations and documentation. The data analysis technique is a SWOT analysis technique.

From the results of this study, it was found that: 1) BSI KCP Tulungagung Sudirman's strategy in increasing the number of BSI Mobile users is to change the mindset of customers or the public about Islamic banks as Hajj registration, maintain and improve the features of available products and services, increase or expand the number of branches to potentially potential areas, affordable pricing, socialize the features of BSI available on BSI Mobile; B) The opportunity of BSI KCP Tulungagung Sudirman in increasing market share with BSI Mobile, namely high customer loyalty, wide coverage, intellectual people, support from the government, and the demands of the Islamic banking market. So it can be seen that with the shift towards digitalization, it requires the implementation of the right strategy to create an opportunity for Islamic banking itself.

Keywords: Digitalization, Islamic Banking, Mobile Banking