

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Inovasi Produk BSI Smart Untuk Meningkatkan Kompetitifitas Produk Perbankan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto)” yang ditulis oleh Rosita Priselia Radita, NIM 12401193114, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing : Dr. Ahmad Supriyadi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya inovasi produk yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terbesar di Indonesia terus mendorong inklusi keuangan melalui aplikasi BSI Mobile dan peningkatan agen Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) yakni BSI Smart ke seluruh Indonesia. BSI Smart adalah produk perbankan digital yang menawarkan berbagai fitur dan layanan modern kepada nasabah BSI.

Fokus penelitian dari skripsi ini adalah (1) Bagaimana penerapan inovasi produk “BSI Smart” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto? (2) Bagaimana usaha Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto meningkatkan daya tarik produk “BSI Smart” untuk meningkatkan kualitas dan kompetitifitas? (3) Apa saja fitur dan keunggulan dari inovasi produk “BSI Smart” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto untuk meningkatkan kompetitifitas? (4) Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi produk “BSI Smart” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto?

Jenis pendekatan menggunakan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik yang digunakan dalam memperoleh data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber datanya adalah data primer. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan teknik analisis kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengecekan datanya menggunakan triangulasi sumber dengan mewawancarai informan yang berbeda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa agen BSI Smart telah menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat, termasuk di Mojosari Mojokerto. Fitur-fitur dan keunggulan dari BSI Smart diantaranya (1) Layanan pembuatan rekening, (2) Layanan transfer, setor tunai, tarik tunai, (3) Layanan pembayaran, (4) Layanan Pembelian. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi produk BSI Smart antara lain: faktor pendukung (1) Perbankan memberikan pengalaman digital yang mudah digunakan, (2) Memudahkan nasabah yang ingin bertransaksi, sedangkan faktor penghambatnya (1) Edukasi dan promosi yang terkadang sulit untuk diterima, karena kurangnya kesiapan masyarakat menerima informasi terkait teknologi digital, (2) Jaringan sinyal yang sering hilang khususnya di daerah pelosok desa,

**KataKunci:** Inovasi Produk, BSI Smart, Kompetitifitas.

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "Analysis of BSI Smart Product Innovation to Increase Banking Product Competitiveness (Case Study at Bank Syariah Indonesia Mojosari Mojokerto Sub-Branch Office" written by Rosita Priselia Radita, NIM 12401193114, Syariah Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Islamic University Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor: Dr. Ahmad Supriyadi, M.Pd.I.*

*This research is motivated by the existence of product innovations carried out by Bank Syariah Indonesia as the largest Islamic bank in Indonesia which continues to encourage financial inclusion through the BSI Mobile application and increasing Laku Pandai agents (Officeless Financial Services in the Context of Inclusive Finance) namely BSI Smart throughout Indonesia. BSI Smart is a digital banking product that offers various modern features and services to BSI customers.*

*The research focus of this thesis is (1) How is the application of the "BSI Smart" product innovation at Bank Syariah Indonesia Mojosari Mojokerto Branch Office? (2) How does the business of Bank Syariah Indonesia Mojosari Mojokerto Sub-Branch Office increase the attractiveness of the "BSI Smart" product to improve quality and competitiveness? (3) What are the features and advantages of the "BSI Smart" product innovation at Bank Syariah Indonesia Mojosari Mojokerto Sub-Branch Office to increase competitiveness? (4) What are the supporting and inhibiting factors in implementing the "BSI Smart" product innovation at Bank Syariah Indonesia Mojosari Mojokerto Sub-Branch Office?*

*This type of approach uses qualitative with descriptive research type. The techniques used to obtain data are observation, interviews and documentation. The data source is primary data. In analyzing the data, researchers used data condensation analysis techniques, data presentation and drawing conclusions. Checking the data used triangulation of sources by interviewing different informants.*

*The results of this study indicate that BSI Smart agents have become one of the choices for the community, including in Mojosari Mojokerto. The features and advantages of BSI Smart include (1) Account creation services, (2) Transfer services, cash deposits, cash withdrawals, (3) Payment services, (4) Purchase services. There are supporting and inhibiting factors in implementing BSI Smart product innovation, including: supporting factors (1) Banking provides a digital experience that is easy to use, (2) Makes it easier for customers who want to make transactions, while the inhibiting factors are (1) Education and promotions which are sometimes difficult to accept, due to the lack of readiness of the community to receive information related to digital technology, (2) Signal networks that are often lost, especially in remote village areas,*

**Keywords:** *Product Innovation, BSI Smart, Competitiveness.*