

**PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN *JCONNECT MOBILE* DALAM
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* NASABAH
(Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Menyusun Skripsi Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

ANGELY PUTRI CECILYA

9342.146.19

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN *JCONNECT MOBILE* DALAM
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* NASABAH
(Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)**

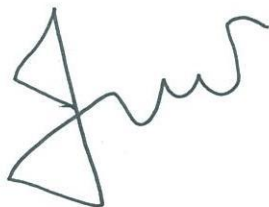
Ditulis Oleh:

ANGELY PUTRI CECILYA

9.342.146.19

Telah Disetujui oleh:

Pembimbing I



(M. Soleh Mauludin, SE, M.SI)

NIDN. 2030017902

Pembimbing II



(Mundhori, ME)

NIP.198702222019031004

NOTA DINAS

Kediri, 13 November 2023

Lampiran :

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Angely Putri Cecilya

NIM : 9.342.146.19

JUDUL : PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN *JCONNECT MOBILE* DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING NASABAH* (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)

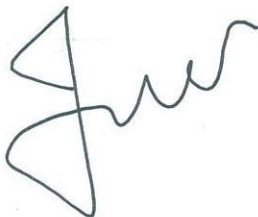
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamuallaikum Wr Wb.

Pembimbing I



(M. Soleh Mauludin, SE, M.SI)

NIDN. 2030017902

Pembimbing II



(Mundhori, ME)

NIP.198702222019031004

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 2 Januari 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Angely Putri Cecilya

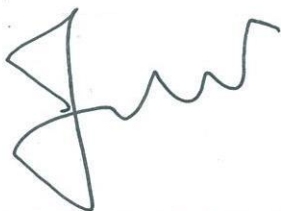
NIM : 9.342.146.19

JUDUL : PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN *JCONNECT MOBILE* DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING NASABAH* (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang *Munaqosah* yang dilakukan pada tanggal kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



(M. Soleh Mauludin, SE, M.SI)

NIDN. 2030017902

Pembimbing II



(Mundhori, ME)

NIP.198702222019031004

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN *JCONNECT MOBILE* DALAM
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* NASABAH
(Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)**

Angely Putri Cecilya

NIM. 934214619

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tanggal

Tim Penguji

1. Penguji I
Achmad Munif, SE, MM
NIP. 196910252003121001
2. Penguji I
M. Soleh Mauludin, SE, M.SI
NIDN. 2030017902
3. Penguji 2
Mundhori, ME
NIP. 198702222019031004

(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 2 Januari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri



Dr. H. Imam Anhas Muslih. MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧)
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَأَرْجُ الْغَيْبَ (٨)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (5) Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (6) Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, (7) Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (8) QS Al-Insyirah 5-8.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas berkat dan rahmad Allah SWT serta dukungan dan doa orang tua, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, rasa bangga dan bahagia serta rasa terima kasih saya sampaikan kepada :

1. Rasa syukur tetap terhaturkan kepada Allah SWT, dan sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW.
2. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan saya sayangi Bapak Hartono dan Ibu Siti Latifah. Untuk kedua orang tuaku terimakasih atas pengorbanan yang tidak ada henti-hentinya dan do'a restunya sehingga anakmu bisa menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi. Teruntuk orang tuaku, semoga diberi umur yang panjang hingga menjadi saksi atas kesuksesanku nantinya, Amiiin.
3. Teman-teman angkatan 2019 program studi Perbankan Syariah, khususnya Nancy Ailien dan Khusnul Khotimah serta teman teman angkatan yang lain terimakasih banyak atas dukungan semangat dan selalu setia mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teruntuk seseorang yang istimewa, terimakasih telah menemani dalam keadaan apapun serta dukungan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

ABSTRAK

Angely Putri Cecilya, Dosen Pembimbing M. Sholeh Mauludin, SE, M.S.I dan Mudhori, MEI : Penerapan Strategi Pemasaran *Jconnect Mobile* Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri). Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2023.

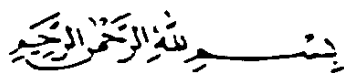
Kata kunci : Penerapan, Strategi Pemasaran, *Jconnect Mobile*, Penggunaan, *Mobile Banking*.

Skripsi ini merupakan suatu kajian ilmiah yang membahas tentang penerapan strategi pemasaran *Jconnect Mobile* dalam penggunaan *Mobile Banking* nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan bagaimana strategi pemasaran *Jconnect Mobile* pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan bagaimana penerapan strategi pemasaran *Jconnect Mobile* dalam penggunaan *Mobile Banking* nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti *customer service*, penyedia pelayanan nasabah & *teller*, staf *marketing*, nasabah pengguna *Jconnect Mobile* dan nasabah bukan pengguna *Jconnect Mobile* dari Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Peneliti juga melakukan pengecekan keabsahan data antara lain keikutsertaan peneliti, penentuan pengamatan dalam observasi dan triangulasi. Tahap terakhir adalah tahap pra lapangan, tahap di lapangan, tahap analisa, dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dalam menyusun strategi guna untuk mengenalkan dan menambah pengguna *mobile banking Jconnect Mobile* menggunakan strategi bauran pemasaran (*marketing mix*), yaitu menggunakan konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, dan Process*). Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri menggunakan lima penerapan strategi dalam melakukan pemasaran *mobile banking Jconnect Mobile* yaitu Strategi Pemasaran melalui *Customer Service*, Strategi Pemasaran melalui *Cross Selling*, Strategi Pemasaran melalui Brosur, Strategi Pemasaran melalui Media Sosial, dan Strategi Pemasaran melalui Sosialisasi. Penerapan strategi pemasaran *Jconnect Mobile* dalam Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri sudah diterapkan sesuai dengan prinsip bauran pemasaran *marketing mix* 7P akan tetapi ada beberapa nasabah yang belum menggunakan dikarenakan setiap nasabah memiliki perbedaan kepentingan dari penggunaan aplikasi *jconnect mobile*. Dengan itu perusahaan perlu menjalankan strategi yang memperhatikan variabilitas nasabah dalam menggunakan teknologi. Perusahaan juga harus terus memantau, mengevaluasi, dan beradaptasi dengan perubahan dalam preferensi dan kebutuhan pelanggan, serta berfokus pada memberikan layanan yang lebih baik sesuai dengan keragaman nasabah.

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis ucapkan atas kehadiran Ilahi Rabby yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga skripsi yang berjudul “Penerapan Strategi Pemasaran *Jconnect Mobile* Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri) dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis baik berupa arahan, dorongan maupun material. Oleh karena itu, penulis sampaikan ungkapan rasa terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN KEDIRI, Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Sulistyowati, S.H.I, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta semua staff Institut Agama Islam Negeri (IAIN) KEDIRI.
2. Bapak M. Soleh Mauludin, SE, M.SI dan Bapak Mundhori, ME selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti hingga skripsi ini.
3. Kedua orang tua tercinta dan saudara yang telah memberikan doa dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua pihak yang ikut serta dalam membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu - persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kemanfaatan dan menambah khazanah keilmuan, bagi para pembaca.

Kediri, 04 November 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angely Putri Cecilya'.

Angely Putri Cecilya
NIM. 934214619

DAFTAR ISI

SAMPUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Telaah Pustaka.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Strategi Pemasaran.....	20
1. Pengertian Strategi	20
2. Pengertian Pemasaran.....	20
3. Strategi Pemasaran	21
4. Mobile Banking.....	28
5. <i>Jconnect Mobile</i>	30
6. Nasabah.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
B. Kehadiran Peneliti	36
C. Lokasi Penelitian	37
D. Data dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Pengumpulan Data	42
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	43
H. Teknik Analisis Data	44
I. Tahap Penelitian	45
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
1. Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	47
2. Visi Misi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri	48
3. Logo Bank Jatim Syariah.....	49

4. Struktur Organisasi di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	50
5. Produk dan Layanan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	52
B. Paparan Data.....	60
1. Strategi Pemasaran <i>Jconnect Mobile</i> Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	60
2. Penerapan Strategi Pemasaran <i>Jconnect Mobile</i> Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	69
3. Temuan Penelitian.....	83
BAB V PEMBAHASAN	87
A. Bagaiman Strategi Pemasaran <i>Jconnect Mobile</i> Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	87
B. Bagaimana Penerapan Strategi Pemasaran <i>Jconnect Mobile</i> Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	101
BAB VI PENUTUP	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan Knantor Individual Perbankan Syariah – SPS Juni 2023	4
Tabel 1.2 Daftar Unit Usaha Syariah Di Kota Kediri.....	5
Tabel 1.3 Perbandingan Bauran Pemasaran 7P Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Kediri dan Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Pembantu Kediri	6
Tabel 1.4 Jumlah Nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri Periode Tahun 2019-2022.....	13
Tabel 1.5 Jumlah Pengguna Jconnect Mobile Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri Periode 31 Desember Tahun 2021-2022.....	13
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	41
Tabel 4.1 Data Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	51
Tabel 4.2 Daftar Tarif Komponen Jconnect Mobile	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Jconnect Mobile Keseluruhan Periode Tahun 2019-2023	11
Gambar 4.1 Logo Bank Jatim Syariah	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri	51
Gambar 4.3 Produk Jconnect Mobile Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri	61
Gambar 4.4 Ilustrasi Penerapan Pemasaran Jconnect Mobile Melalui Whatsapp Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri	78
Gambar 4.5 Ilustrasi Penerapan Pemasaran Jconnect Mobile Melalui Instagram Bank Jatim Syariah Pusat	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Instrumen Wawancara.....	115
Lampiran II	: Surat Permohonan Observasi	118
Lampiran III	: Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian	119
Lampiran IV	: Dokumentasi saat Wawancara.....	120
Lampiran V	: Dokumentasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri	125
Lampiran VI	: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing I.....	126
Lampiran VII	: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing II	127
Lampiran VIII	: Daftar Riwayat Hidup	128