

ABSTRAK

Bagus Sirot Mustaqim, 1820510011, Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Branchless Banking Melalui Additive Models Dan Transformational Models Pada BSI KCP Jepara Pemuda II.

Transformasi digitalisasi telah merambat diberbagai bidang salah satunya sektor perbankan. Dalam menyikapi hal ini Bank Syariah Indonesia membuat sebuah aplikasi sebagai fitur layanan berbasis online yang disebut dengan BSI Mobile. Namun sampai saat ini Bank syariah Indonesia kota Jepara belum dapat mensosialisasikan adanya smart agen yang dapat memperluas pangsa pasar yang menarget kepada masyarakat *unbanked*, serta kurangnya informasi kepada masyarakat yang jauh dari kantor cabang, bahwasannya pembuatan rekening bisa dilakukan dengan menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengoptimalan pelayanan dan pemasaran terkait *branchless banking* melalui *additive models* dan *transformational models*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda II khususnya di bagian frontliner 4 orang, bagian pemasaran 2 orang dan nasabah 2 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu pengumpulan data dari informasi sejenis dari berbagai sumber yang berbeda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *pertama*, dalam pelayanan mengoptimalkan *branchless banking* melalui *additive* model dan *transformational* model, pihak frontliner menerapkan prinsip pelayanan yang profesionalitas, santun, ramah, tanggap dan senantiasa memberi kecepatan, ketepatan dalam menyelesaikan masalah, pemberian fasilitas berupa tablet, penawaran menggunakan internet banking, SMS notifikasi, ATM serta mewajibkan kepemilikan akun BSI mobile untuk memaksimalkan *branchless banking*. *Kedua*, aspek yang digunakan dalam pengoptimalan *branchless banking* melalui pemasaran dengan menerapkan strategi segmentasi, positioning dan targeting serta menerapkan bauran

pemasaran (*marketing mix*) dengan cara strategi *gardening* atau penggalian kebutuhan dan upaya yang akan dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II untuk menjalankan *smart* agen BSI, adalah melakukan pemberitahuan kepada nasabah melalui papan informasi yang tersedia di kantor cabang, selain itu BSI KCP Jepara Pemuda II akan mengandeng setiap masjid yang ada di Jepara untuk diberikan edukasi secara islami dan menawarkan kerjasama untuk merealisasikan adanya *smart* agen BSI di Jepara.

Kata Kunci: Strategi, *frontliner*, *Branchless banking*, Bank Syariah

