

Strategi Pemasaran Layanan Jasa Mobile Banking Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak

Erwina Kartika Devi^{1*)}, Bahrul Ma'ani²⁾, Husin Abdul Wahab³⁾

^{1,2,3} Pascasarjana, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

*Email korespondensi: erwinakartika26@gmail.com

Abstract

Bank 9 Jambi Syariah Muara Sabak Branch implements one of the most popular banks in the community. Mobile banking services allow customers to perform various transactions without the need for a banker, such as transferring money between accounts. The mobile banking services provided by Bank 9 Jambi are also owned by other banks, but the growth of customers owned by Bank 9 Jambi is quite significant. What is the Marketing Strategy for Mobile Banking Services at Bank 9 Jambi Syariah Muara Sabak Branch Office? Answering this question, the researcher uses a qualitative research approach. The sample used in this study was Bank 9 Jambi Muara Sabak branch located in Tanjung Jabung Timur. The analysis used in this research is descriptive qualitative analysis. The results of this study indicate that the marketing strategy of mobile banking services at Bank 9 Jambi aims to increase promotional activities, minimize tariff rates with optimal results, and a short registration process. The obstacle faced by Bank 9 Jambi Syariah Muara Sabak Branch Office in marketing mobile banking services lies in promotion. The promotion carried out by Bank 9 Jambi was not well received by rural communities due to lack of understanding of technology and lack of socialization.

Keywords : Strategy, Mobile Banking, Bank Jambi, Syariah.

Saran sitasi: Devi, E. K., Ma'ani, B., & Wahab, H. A. (2023). Strategi Pemasaran Layanan Jasa Mobile Banking Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(02), 2187-2196. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8957>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8957>

1. PENDAHULUAN

Keberhasilan bisnis bank sangat dipengaruhi oleh bagaimana bank mengembangkan rencana jangka panjang, jangka pendek, dan jangka menengah. Poin ini dikategorikan dalam bentuk rencana dan strategi pemasaran layanan Bank. Penting untuk mempertimbangkan strategi dan rencana bisnis untuk menggapai keberhasilan. Pelaksanaan langkah-langkah rencana strategis yang sudah dibuat, perlu dijalankan secara akurat dan konsisten untuk mengantisipasi perubahan. Strategi perusahaan terdiri dari serangkaian langkah yang harus diambil untuk mencapai tujuan. Semua langkah harus dilakukan dengan hati-hati, sebagaimana strategi dalam bidang layanan keuangan. Bank adalah layanan keuangan dan saat ini telah berkembang di masyarakat dengan bank syariah. Bank Syariah merupakan layanan penyimpanan dan pengolahan keuangan dengan akad secara syariah (Ismail, 2011).

Meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan Bank Syariah maka perlu adanya strategi pemasaran layanan. Strategi pelayanan untuk mencapai atau mempertahankan posisi yang baik melawan kompetitor sangat dibutuhkan bagi bank (Muhammad, 2005). Beberapa prinsip dan pertimbangan perlu diperhatikan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari implementasi strategi pemasaran. Semakin mudah diaksesnya informasi tentang suatu produk, maka semakin besar insentif bagi konsumen untuk membeli produk tersebut dan semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap produk tersebut secara keseluruhan. Semakin mudah cara penggunaan layanan maka semakin cinta pula konsumen terhadap layanan tersebut.

Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak mengungkapkan bahwa margin keamanan barang dan jasa yang ditawarkan penting untuk membangun citra Bank oleh Nasabah dalam perannya

sebagai lembaga keuangan. Layanan mobile banking Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi tanpa memerlukan bankir, seperti transfer uang antar rekening. Hal ini memudahkan dan lebih praktis untuk memproses berbagai transaksi keuangan dengan bank dengan menggunakan mobile banking (Hilga, Wawancara, 18 September 2021). Adapun jumlah nasabah pengguna untuk *mobile banking* ditunjukkan sebagaimana di bawah ini

Tabel 1. Data Jumlah Nasabah Pengguna Jasa Mobile Banking Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak

No	Tahun	Mobile Banking	
		Jumlah	Presentase
1	2017	104	9,85
2	2018	115	10,57
3	2019	111	13,47
4	2020	135	16,95
5	2021	122	14,65

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nasabah baru untuk layanan mobile banking berubah dari tahun ke tahun. Terdapat 104 nasabah mobile banking baru di tahun 2017 dan 115 nasabah baru di tahun 2018, pangsa nasabah baru meningkat sebesar 9,85% di tahun 2017. Namun, hanya ada 111 pelanggan baru di 2019, 13,47% di 2019. Dan nilai tersebut selalu bertambah tiap tahunnya. Dengan demikian strategi yang dilakukan bank 9 Jambi Syariah cukup baik, bahkan ditengah pandemi pada tahun 2019-2021 pertumbuhan nasabah baru bisa dikatakan stabil.

Berdasarkan kemampuan strategi yang dimiliki Bank 9 Jambi Syariah cabang Muara Sabak cukup mengambil perhatian peneliti, sehingga peneliti tertarik untuk membahas dan meneliti tentang “Strategi Pemasaran Layanan Jasa *Mobile Banking* Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak.”

Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu dalam penelitian Muhammad Zulvan Jamal Ramadhan dan Vemy Suci Asih Tahun 2021 menulis mengenai “Studi komparatif: kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia” yang menunjukkan hasil yaitu pelayanan antara mobile banking Bank Syariah Indonesia dan BRI syariah tidak terdapat perbedaan. Tidak ditemukan perbedaan secara statistik, sehingga peneliti menyatakan bahwa secara menyeluruh mobile banking dari kedua perbankan tersebut memiliki layanan dengan nilai baik. Atau secara ringkasnya, baik tersebut adalah sesuatu yang sesuai, menghasilkan

rasa senang, rasa puas, serta sebagainya (Ramadhan et al., 2021).

Kemudian dalam Mamun, Sukron, and Tri Hadmiatin Ningsih pada tahun 2021 dalam *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* menulis Artikel yang berjudul “Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking dinilai sangat baik dan sangat memuaskan, nasabah memberikan alasan tentang menggunakan layanan teknologi Digital Banking karena layanan bisa dilakukan kapan saja (24 jam) dan dimana saja, lebih aman dan nyaman, lebih mudah, lebih cepat, efisien, dan efektif, lebih murah dan ekonomis, dan tertarik dengan layanan teknologi yang disediakan (Mamun & Tri Hadmiatin Ningsih, 2021).

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui strategi pemasaran layanan jasa *mobile banking* pada Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak. Kemudian untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak dalam memasarkan layanan jasa mobile banking.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif dipergunakan sebagai pendekatan penelitian ini. Pendekatan ini lebih mengutamakan kondisi yang alamiah dalam sebuah situasi sosial. Penelitian kualitatif akan berperan baik jika menggunakan metode penelitian yang tepat. Metode deskriptif kualitatif dipergunakan pada penelitian ini. Peneliti akan menjelaskan strategi Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang (KC) Bank Muara Sabak dalam mempromosikan layanan mobile banking.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Ini relevan dengan kerangka berfikir peneliti. Pengumpulan data guna keperluan artikel untuk mempelajari lebih lanjut tentang strategi pemasaran mobile banking pada Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang (KC) Muara Sabak. Metode penelitian berupa metode deskriptif kualitatif. Peneliti akan menjelaskan strategi Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang (KC) Bank Muara Sabak dalam mempromosikan layanan mobile banking.

Sumber data primer dan sekunder dipergunakan peneliti pada pelaksanaan penelitian ini. Sumber data primer didapatkan melalui tim marketing Bank 9 Jambi Syariah KC Muara Sabak. Sedangkan data

sekunder dari dokumentasi. Adapun Instrumen penelitian dalam penelitian ini ialah lembar pertanyaan wawancara serta lembar observasi. Selain itu, data penelitian ini berdasarkan instrumen dapat berupa gambar, draft, dan hasil rekaman wawancara, serta transkrip wawancara.

Adapun Situasi sosial yang ada dilingkungan subjek penelitian mayoritas adalah pertanian dan pengusaha. Wilayah yang cukup strategis di area Sumatra adalah Jambi. Jambi memiliki bank daerah yang dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi yaitu Bank Jambi. Kepemilikan atas Bank Jambi yaitu oleh Pemerintah Kabupaten/Kota se Provinsi Jambi dan Pemerintah Daerah provinsi Jambi dengan pendiriannya bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi sesuai “Akte Notaris Adiputra Parlindungan No.6 tanggal 12 Februari 1959” yang lalu dilakukan penyempurnaan lewat “Akte Notaris Habro Poerwanto No.70 tanggal 12 Oktober 1959” serta disahkan tanggal 6 November 1959 oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. J.A/5/115/8 dimuat pada tanggal 29 Desember 1959 dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.110.104.

Bank 9 jambi cabang Tanjung Jabung Timur beralamat di QQPV+5HF, Bar. Rano, Kec. Muara Sabak Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Jambi 36764. Berada di Pusat Perkantoran Tanjung Jabung Timur. Aktifitas Bank 9 jambi cabang tanjung jabung timur sesuai dengan aturan pusat. Begitu juga bidang usaha yang dilakukan oleh bank cabang tanjung jabung timur tidak jauh berbeda dengan bank jambi pada umumnya.

Bank Jambi mempunyai bidang usaha yang mencakup keseluruhan kegiatan bank umum, mencakup pula Pemegang Kas Daerah dengan fungsi menjalankan serta melakukan pengelolaan pengeluaran, penerimaan, dan penyimpanan Kas Daerah dan memprioritaskan pembiayaan bidang proyek Pembangunan Daerah. Mengingat bahwa masyarakat Jambi mempunyai spirit filosofi berupa spirit kedaerahan yang positif, maka dari ini diimplementasikan ke dalam indentias korporasi berbentuk visual grafis yang bermakna dan spesifik untuk korporat. Bank Jambi yang merupakan motor penggerak ekonomi di wilayah Jambi senantiasa berusaha eksis di masyarakat. Bank Jambi mengadopsi spirit masyarakat setempat dengan latar belakang kedaerahan yang positif. Memberikan layanan lebih bermakna dan terbaik serta berkarya

dengan idealisme nan luhur akan tetapi tetap membumi dengan tujuan membantu peningkatan kualitas ekonomi wilayah Jambi. selanjutnya diwujudkan dalam visi dan misinya.

Adapun Analisis data yang digunakan adalah Analisis Miles dan Huberman dimanfaatkan untuk menjadi teknik analisis data penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan mencakup tahap reduksi data, display data serta penyimpulan(M.Subana, 2005). Data penelitian ini dianalisis melalui beberapa tahapan, yakni:

- a. Mengumpulkan data dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data yang terkumpul direduksi dengan memilah informasi sesuai dengan strategi layanan mobile banking pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Sabak.
- c. Data yang telah relevan dengan tema penelitian ditampilkan sesuai dengan sub tema penelitian, yaitu layanan mobile banking pada promosi, harga, dan proses.
- d. Data yang telah sesuai dengan sub tema kemudian dianalisis dan disimpulkan.

Sedangkan dalam pemeriksaan keabsahan hasil data, peneliti melakukan konfirmasi temuan hasil kepada narasumber dan perpanjangan keikutsertaan penelitian. Hal-hal tersebut dapat peneliti uraikan menjadi berikut;

- a. Perpanjangan Keikutsertaan

Untuk mendeteksi dan meminimalkan kerusakan data yang disebabkan oleh distorsi subjek atau responden individu, sangat penting bahwa peserta menghabiskan waktu sebanyak mungkin di lokasi di mana mereka terpengaruh, titik dan waktu yang lebih nyaman untuk melakukan analisis menyeluruh dari semua kemungkinan deformasi. Sehingga diharapkan mahasiswa dapat mengenali distorsi yang terjadi selama pembelajaran dan dengan demikian menyelesaikan masalah ini melalui penggunaan metode penambahan keikutsertaan ini. Mengingat fakta-fakta di atas dan fakta bahwa penelium diperkirakan akan bertahan selama tiga bulan dan deformasi, baik yang disebabkan oleh penelite itu sendiri atau oleh responden, akan terjadi, maka perlu untuk memperpanjang masa studi.

- b. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik analisis data yang menggunakan sumber data selain data itu sendiri

dengan tujuan untuk menentukan perlunya penyelidikan lebih lanjut atau untuk perbandingan dengan data itu sendiri. Ada dua cara untuk mendefinisikan segitiga, yakni mempergunakan kriteria, teori, metode, serta data wawancara. Penelitian berdasarkan segitiga kejujuran ini diadakan guna menguji penelitian kejujuran, penelitian subjektivitas, dan penelitian kemampuan memperoleh data dari lapangan. Analisis segitiga subjek melibatkan meminta ahli subjek kedua untuk menyelesaikan kuesioner terperinci, serta meminta untuk melakukan hal yang sama dalam email tindak lanjut. Dengan menggunakan metode triangulasi, dimungkinkan untuk menentukan apakah informasi yang dikumpulkan dalam suatu wawancara serupa dengan informasi yang dikumpulkan dalam suatu pengamatan, atau apakah hasil suatu pengamatan konsisten dengan informasi yang diperoleh dari suatu wawancara. Perbedaan metodologi memerlukan klarifikasi, dan ditujukan guna menemukan data pembanding menggunakan perbedaan metode dari aslinya.

Menurut Moleong yang dikutip dalam buku Iskandar, penelitian dengan teknik triangulasi dengan pemeriksaan lewat sumbernya berarti mengecek ulang atau memperbandingkan tingkat kepercayaan informasi yang didapat lewat alat dan waktu yang tidak sama. Triangulasi dengan sumber data yakni membandingkan serta melakukan pengecekan balik tingkat informasi atau kepercayaan yang didapat lewat alat dan waktu yang tidak sama dalam pelaksanaan penelitian kualitatif (Iskandar, 2008).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Strategi pemasaran layanan Jasa mobile banking pada Bank 9 Jambi

Mobile Banking yang di miliki Bank Jambi merupakan fasilitas layanan perbankan yang mempermudah nasabah bertransaksi secara langsung maupun secara online. Mobile banking menjadi pilihan ditengah maraknya pembayaran online yang semakin menjamur. Pembayaran belanja online bisa dilakukan secara transfer Bank, ritel tunai, kredit tanpa kartu, Paypal, rekening bersama, kartu kredit, dan E-wallet. Sebagaimana transfer Bank, transfer bank merupakan pembayaran online pertama yang kerap dipakai. Hal ini bisa dilakukan dengan

menggunakan mobile banking. Selanjutnya metode pembayaran lewat dompet digital atau e-wallet tentunya sangatlah umum untuk transaksi online ataupun pelaku bisnis. Pada sebagian toko offline atau platform e-commerce bahkan juga sudah menyediakan sistem pembayaran lewat dompet digital untuk transaksinya. Pengguna akan dibebani biaya administrasi untuk tiap transaksinya. Masih terbatasnya merchant yang menerima pembayaran melalui e-wallet ini. Berkemungkinan memicu peningkatan gaya hidup konsumtif. Serta harus menambah aplikasi di telephon pintar, ini salah satu kelemahan dari e-wallet jika di bandingkan dengan mobile banking.

Penggunaan kartu kredit maupun kredit tanpa kartu mulai banyak peminatnya. Meskipun dengan online payment mempergunakan kartu kredit dapat dinyatakan aman, karena proteksi ekstra sudah penerbit credit card berikan di antaranya Dynamics 3DS, On-Us Routing, dan Fraud Guard. Penggunaan yang bisa dilakukan secara luas baik di dalam atau luar negeri. Namun, kekurangan metode ini adalah banyak tambahan biaya, semacam persentase bunga tahunan. Diterima atau tidaknya pengajuan pinjaman dipengaruhi oleh skor kredit. Berkemungkinan menjadikan penggunanya ketagihan berhutang, dan satu hal yang dapat dikalahkan oleh mobile banking bank 9 Jambi Syariah adalah kurangnya familiar di telinga masyarakat Tanjung Jabung Timur dan belum adanya label syariah dalam transaksinya.

Metode pembayaran lain, seperti penggunaan rekening bersama dan Paypal. Kedua platform ini juga memerlukan akses aplikasi tambahan, sehingga memungkinkan smartphone yang bertipe rendah tidak dapat menggunakannya. Jika dilihat dari cara kerja rekening bersama yakni pelibatan pihak ketiga dengan tugas menahan dana transaksi sampai selesai dilakukannya kegiatan transaksi. Atau ringkasnya, barnag pesanan sudah diterima pembeli dengan utuh. Sesudah dikonfirmasi oleh pembeli, dana tersebut baru diteruskan kepada penjual. Sehingga, proses transaksi yang dibutuhkan cenderung lebih lama dan masih terbatasnya penyedia rekening bersama. Sedangkan jika menggunakan Paypal rentan diretas sebab berbasis digital. Ketatnya regulasi, dengan demikian pemakai perlu untuk membaca dengan teliti ketentuan yang ada. Akan dilakukan pemblokiran akses apabila IP Address tidak sama. Sehingga, eksistensi mobile banking bank 9 jambi syariah masih memiliki peluang besar untuk menjadi layanan yang

ramah terhadap nasabah perbankan di Tanjung Jabung Timur.

Metode online payment selanjutnya adalah ritel tunai dan QR Code. Penggunaan ritel tunai mengarah kepada pembayaran dengan cash atau uang tunai di toko ritel, semacam di supermarket dan minimarket. Akan tetapi, umumnya toko ritel juga menerima pembayaran dengan e-wallet dan kartu atau secara nontunai. Kekurangannya adalah terdapat minimal jumlah belanja, memerlukan akses internet lancar, serta risiko dihacknya akun online payment. Lain halnya dengan metode pembayaran dengan QR Code. Meskipun di beberapa wilayah di Indonesia menggunakan pembayaran ini, namun untuk di Tanjung Jabung Timur belum lazim di gunakan. Namun, penggunaan QR Code masih memerlukan sumber dana seperti, simpanan ataupun instrumen pembayaran lainnya, berbentuk e-money, debit, atau kartu kredit. Sehingga, dilihat dari alur sumber dana maka status pembayaran menggunakan QR code juga sangat mirip dengan mobile banking Bank 9 Jambi Syariah.

Selain itu, terdapat kekurangan pada metode pembayaran menggunakan QR Code, yaitu; mudah mengalami scam yang berakibat kepada pencurian data dari akun rekening, dieksploitasi dengan rentan, terutama apabila terdapat orang yang tahu PIN pengaman. Serta, secara umum pengguna awam belum bisa membedakan membedakan palsu atau aslinya QR Code. Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa, penggunaan mobile banking pada Bank 9 Jambi di Cabang Muara sabak masih memiliki mangsa pasar yang cukup besar karena jika dibandingkan dengan platform lain, layanan Mobile Banking Bank 9 Jambi Syariah cukup ramah digunakan oleh masyarakat.

Mobile banking yakni suatu layanan dimana nasabah bank dimungkinkan untuk bertransaksi perbankan lewat smartphone atau ponsel. Layanan mobile banking bisa dipergunakan dengan ketersediaan menu lewat aplikasi yang bisa nasabah unduh dan instal. Mobile banking memberi penawaran kemudahan daripada SMS banking sebab nomor tujuan SMS banking dan format pesan SMS yang hendak dikirimkan ke bank tidak perlu diingat oleh nasabah. Transaksi secara langsung melalui smartphone dengan aman, mudah, dan cepat. Mempercepat dan memudahkan tidak lagi memerlukan antrian yang panjang untuk melakukan transaksi di bank secara fisik. Mobile Bankingnya

memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, PLN Prepaid, melayani Pembayaran tagihan telepon, pembelian pulsa, PLN, PLN Non taglist, TV, Internet, PDAM, Gas, Universitas, PBB e-SAMSAT, Samsat Nasional, Pajak daerah. Hal tersebut dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabah yang memungkinkan terjadi transaksi 24 jam penuh banking (Hilga, Wawancara, 18 September 2021).

Promosi

Promosi merupakan strategi komunikasi dari pemberi layanan kepada penerima layanan untuk memperkenalkan layanan dan mengingat jasa layanannya. Proses promosi merupakan strategi pemasaran layanan Bank Jambi Syariah. Promosi juga digunakan untuk mengubah tingkah laku dan sikap pembeli, dimana semula belum mengenal menjadi mengenali produk dan mengingatnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber “*ya, kami melakukan promosi secara massif. Melalui berbagai media, pertama menggunakan layanan sms, dan beriklan melalui benner dan baliho yang kami pasang di tempat strategis*”. Promosi yang di lakukan oleh Bank 9 Jambi secara massif. Upaya yang dilakukan dalam bentuk promosi dilakukan secara fisik hingga memberikan kepercayaan kepada Bank Jambi secara umum kepada masyarakat Tanjung Jabung Timur.

Bank Jambi Syariah dipromosikan oleh Bank 9 Jambi yang diawali dengan kegiatan pemasaran dalam memperkenalkan layanan jasa dan mempertahankan nasabah. Kegiatan promosi Bank Jambi Syariah juga dapat menjadi bagian dari mempertahankan nasabah. Kemudahan dalam layanan keuangan juga dapat meningkatkan kuantitas transaksi nasabah. Promosi yang dilakukan Bank Jambi bermula dari masalah-masalah yang dialami oleh nasabah, dengan adanya permasalahan atau kesulitan yang dialami nasabah, bank jambi memberikan solusinya. Sebagai solusi atas menabung dan kemudahan dalam transaksi berbasis syariah maka, kedudukan Bank Jambi Syariah akan melekat di masyarakat Tanjung Jabung Timur.

Bank Jambi cabang muara sabak sudah menerapkan layanan syariah. Sebagai layanan yang basis syariah juga harus menerapkan promosi secara syariah. “*label kita syariah sehingga proses promosi juga syariah*”. Dalam menawarkan barang yang Rasulullah praktikkan yang tidak melebihi-lebihkan produk untuk tujuan memikat konsumen. Hal ini diperkuat oleh narasumber, “*Semua Nasabah Baru Kami rata-rata menggunakan Bank 9 Jambi Syariah,*

karena mereka sudah melihat demo yang diberikan oleh customer services kami". Upaya pengenalan ke masyarakat luas bank jambi juga sering memberikan testimoni dan demo mobile banking. Berkembangnya teknologi demo juga dilakukan diyoutube dengan memberikan cuplikan wawancara kepada nasabah sehingga penguatan-penguatan lewat testimoni masyarakat yang menggunakan mobile banking syariah semakin terpicat banking (Hilga,Wawancara, 18 September 2021).

Tarif

Tarif memberikan dampak yang besar pada dunia bisnis. Tarif memberikan nilai pertimbangan bagi nasabah dalam menabung. Tarif juga menjadi pembahasan khusus dalam strategi layanan dalam sebuah bisnis. Begitu juga pada strategi layanan Bank 9 Jambi Syariah cabang Tanjung Jabung Timur. Tarif memberikan porsi yang cukup baik dalam menarik perhatian nasabah *mobile banking* pada Bank 9 Jambi Syariah. System tarif yang ditawarkan oleh mobile banking syariah sangat transparan sehingga, nasabah dapat memilih dalam bertransaksi. Tarif adalah istilah harga yang ditetapkan dari pemberi layanan kepada nasabah dalam menggunakan aplikasi yang digunakan. Harga yakni termasuk unsur pemasaran dengan sifat terfleksibel, makannya berubah secara cepat sesuai ketentuan yang berlaku.

Jasa layanan di Bank 9 Jambi syariah cukup terjangkau. Dilihat dari storan minimum saat membuka tabungan adalah RP. 100.000,- dan RP.50.000, untuk minimal saldo ditabungan. Bank 9 jambi juga menentukan biaya admin saat pembukaan tabungan sejumlah Rp. 10.000,- serta untuk penutupan tabungan Rp. 30.000,-. Selain itu, Tarif yang di tetapkan untuk layanan *mobile banking* pada Bank 9 Jambi adalah Rp. 2.000,- untuk transaksi di bawah Rp. 5.000.000,- dan tarif Rp. 3.000,- untuk transaksi lebih dari Rp. 5.000.000,-. Tarif tersebut di sertakan ketika nasabah membuka layanan Bank 9 Jambi Syariah. Hal tersebut diungkapkan oleh narasumber secara tersirat, "*untuk tariff itu relative, tergantung layanan apa yang gunakan. Sangat terjangkau*". Keterjangkauan tariff pada layanan *mobile banking* memberikan efek yang baik pada loyalitas nasabah, walaupun penentuan tarif merupakan wewenang Bank Syariah pusat banking (Hilga,Wawancara, 18 September 2021).

Proses

Proses yakni suatu rangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan akhir. Proses yang dimaksudkan

bagian ini adalah proses nasabah dalam menggunakan dan menginstal layanan Bank 9 Jambi Syariah. Strategi pemasaran layanan jasa Bank 9 Jambi Syariah menjadi perhatian didalam penelitian ini. Peneliti menilai proses yang rumit, akan mengurungkan niat nasabah dalam menggunakan jasa layanan. Pernyataan peneliti diperkuat oleh narasumber, "*layanan yang mudah dan proses yang cepat selalu menjadi pilihan masyarakat.*". Sesuai tuntutan dunia digital ini pergerakan layanan keuangan harus cepat, transparan dan aman. Kemudahan yang diberikan Bank 9 Jambi akan memberikan kepercayaan dari nasabah.

Layanan Bank 9 Jambi Syariah memiliki fitur yang beragam. Upaya mendapatkan fitur-fitur tersebut diharuskan meng-instal aplikasi Bank 9 Jambi Syariah. Aplikasi tersebut dapat diunduh dengan gratis di *play store* dengan *key word* "*Bank 9 Jambi Syariah*". Proses mendapatkan layanan Bank 9 Jambi Syariah melewati proses Registrasi dan Aktivasi Bank 9 Jambi Syariah, dengan media dan dokumen pendukung seperti;

- a. Buku Tabungan Bank 9 Jambi.
- b. KTP asli
- c. Nomor HP yang masih aktif serta tersedia pulsa minimal 500 rupiah di dalamnya.
- d. Mengisi formulir registrasi yang sudah disiapkan.

Empat dokumen tersebut menjadi syarat yang memudahkan nasabah untuk melakukan registrasi Bank 9 Jambi Syariah. Syarat tersebut merupakan syarat yang sudah melekat dengan nasabah, sehingga prosesnya cukup mudah. KTP merupakan sumber keterangan yang menyatakan bahwa nasabah merupakan warga Negara republik Indonesia. KTP yang sudah tersingkron dengan data lain maka, pihak bank lebih mudah dalam mengimput datanya. Buku tabungan merupakan syarat yang dapat ditunjukkan kepada tiap nasabah, hal ini ditujukan untuk mengetahui bahwa nasabah memang benar nasabah Bank 9 Jambi. Nomor HP digunakan untuk proses registrasi dan untuk OTP dimana kode OTP tersebut bersifat sangat penting dan rahasia. Pada tahap mengisi formulir diharapkan nasabah dapat mengikuti ketentuan dan syarat yang berlaku.

Setelah dokumen yang menjadi syarat sudah terpenuhi maka nasabah dapat melakukan registrasi *mobile banking*. Langkah yang dilakukan untuk melakukan registrasi adalah;

- a. Mendatangi kantor Bank 9 Jambi dan membawa empat persyaratan sebelumnya.
- b. Menyerahkan persyaratan yang di butuhkan kepada Costumer Service ketika sudah mendapatkan giliran.
- c. Mengisi formulir Registrasi Bank 9 Jambi Syariah.
- d. *Customer service* melakukan proses permintaan Registrasi Bank 9 Jambi Syariah.
- e. *Username* Bank 9 Jambi Syariah akan diberikan oleh *customer service* serta di kirim ke email aktif nasabah untuk kode aktivasinya.

Setelah mengikuti tahap (e) nasabah dinyatakan telah selesai melakukan registrasi. Lima langkah tersebut dapat dilakukan kepada setiap nasabah bank 9 jambi. Setelah melewati langkah-langkah tersebut nasabah dapat menggunakan menginstal aplikasi Bank 9 Jambi Syariah banking (Hilga,Wawancara, 18 September 2021).

Kendala strategi pemasaran layanan *mobile banking* Bank 9 Jambi Syariah

Layanan Bank 9 Jambi Syariah oleh Bank 9 Jambi dapat dirasakan kemudahannya oleh nasabah. Nasabah dapat memperoleh kemudahan dan kenyamanan saat bertransaksi tanpa terbatas ruang dan waktu. Kemudahan ini diwujudkan dalam bentuk aplikasi *mobile banking*. Aplikasi *mobile banking* menjadi terobosan dari Bank 9 Jambi Syariah. Kemudahan nasabah dalam melakukan pengaktifan Bank 9 Jambi Syariah melalui bantuan costumer servis hanya berlangsung kurang dari lima menit. Strategi pemasaran layanan Bank 9 Jambi cukup baik, namun dalam hal keleluasaan akses untuk Bank 9 Jambi masih terbatas untuk wilayah Tanjung Jabung Timur.

Kendala strategi pemasaran layanan *Mobile Banking* Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak terletak pada promosi. Promosi oleh Bank 9 Jambi cukup masif. Pimpinan cabang muara sabak meneruskan promosi yang dilakukan oleh Bank 9 Jambi yang ada di pusat. "*kami juga melakukan promosi adanya program Skak Mat*". Program undian yang dilakukan oleh tiap cabang bagi yang memiliki tabungan dengan syarat ketentuan berlaku di bank 9 jambi. Pemenang undian yang paling besar adalah satu buah mobil tiap cabang. Hal ini cukup menyita perhatian nasabah dan masyarakat muara sabak dengan adanya program tersebut. "*kenaikan adanya promosi kami cukup tinggi namun berjalan*

Promosi yang dilakukan oleh Bank 9 Jambi kurang di terima oleh masyarakat pedesaan karena kurang memahami teknologi dan kurangnya dilakukan sosialisasi. Masyarakat desa cukup kesulitan dengan adanya layanan *mobile*. Ketidak mampuan masyarakat desa menggunakan aplikasi berbasis digital ini memberikan hambatan dalam strategi layanan. Hambatan ini merupakan bentuk ketidak mampuan stekholder dalam menjembatani masyarakat desa dan perkembangan teknologi. Adanya teknologi yang seharusnya menjadi peningkatan kemudahan dalam berkehidupan, dimasyarakat desa menjadi beban tersendiri atas ketidak mampuan dalam penggunaan teknologi.

Teknologi seharusnya menghantarkan nasabah Bank 9 Jambi dalam bentuk layanan *mobile banking* yang dapat memudahkan. Namun, layanan Bank 9 Jambi Syariah dalam bentuk *mobile banking* belum dirasakan yang signifikan oleh masyarakat pedesaan. Terlebih jika nasabah tidak disertai sosialisasi. Sosialisasi akan memberikan dampak yang cukup baik untuk memberikan pemahaman kepada nasabah akan layanan jasa banking (Hilga,Wawancara, 18 September 2021).

3.2. Pembahasan

Bank 9 Jambi memiliki unit Bank 9 Jambi Syariah yang berbentuk *mobile banking*, yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Sedikit berbeda dengan layanan Bank lain yang memiliki internet banking dan *mobile banking*. Bank 9 Jambi tidak menggunakan internet banking atau di istilahkan net banking. Perbedaan mendasar antara internet banking dan *mobile banking* secara umum adalah platform layanannya. Pada *mobile banking* menggunakan aplikasi secara tersendiri dan sifatnya berdiri sendiri yang bisa kita dapatkan di play store, sedangkan internet banking hanya bisa diakses melalui browser yang disediakan oleh system yang terhubung ke web resmi dari bank penyedia layanan.

Internet Banking yang ditiadakan merupakan strategi yang digunakan oleh Bank 9 Jambi untuk memfokuskan layanan pada satu pintu yaitu Bank 9 Jambi Syariah. Kualitas layanan akan menentukan loyalitas nasabah . Saat ini, pengguna android lebih familiar dengan aplikasi jika dibandingkan dengan sebuah web untuk mengakses layanan. Sehingga, Bank 9 Jambi Syariah adalah pilihan yang mudah dan nyaman digunakan oleh nasabah Bank 9 Jambi.

Kemudahan dalam bertransaksi ini merupakan perwujudan dari adanya perkembangan teknologi. Berdasarkan data yang dilakukan oleh lembaga survei bahwa melebihi separuh transaksi perbankan dilakukan lewat e-banking dimana mayoritasnya melalui internet banking, ATM, mobile banking dan electronic data capture (EDC). Selain itu, dengan berkembangnya teknologi pembayaran bisa dilakukan non-bank. Adanya pesaing bank maka, upaya bank untuk menambah nilai fungsi bank maka Bank 9 Jambi juga menciptakan mobile banking yang dapat menjadi media pembayaran non tunai. Nasabah yang sudah memiliki mobile banking di telephon pintarnya maka tidak perlu mengunduh aplikasi lain dalam melakukan transaksi. Sebatas dengan aplikasi mobile banking yang dimiliki Bank 9 Jambi Syariah maka nasabah Bank 9 Jambi sudah bisa melakukan transaksinya. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh Bank 9 Jambi Syariah merupakan bagian dari strategi yang dapat mengalahkan pesaing lain.

Strategi pemasaran layanan Bank 9 Jambi Syariah sangat bagus. Aplikasi mobile banking yang berbasis android dapat membuat nasabah memiliki loyalitas . Strategi tersebut terbukti dapat meningkatkan penggunaan dan penambahan nasabah baru. Pertambahan nasabah juga disebabkan adanya strategi promosi, tarif dan proses yang dilakukan oleh Bank 9 Jambi. Promosi terbukti dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan Bank 9 Jambi . Sebagai contoh, berikut gambar yang menunjukkan baliho media promosi yang dilakukan Bank 9 Jambi.

Gambar 1. Baliho Promosi Bank 9 Jambi Syariah



Gambar diatas menunjukkan bahwa setiap nasabah Bank 9 Jambi akan berkesempatan mendapatkan undian mobil, motor, dan hadiah lain.

Undian ini diadakan setiap unit cabang Bank 9 Jambi. Iklan yang ditawarkan oleh bank 9 Jambi memberikan nilai ketertarikan yang tinggi dalam menjadi nasabah baru. Promosi yang dilakukan bank 9 jambi merupakan bentuk dobrakan yang nyata setelah melewati masa pandemi. Selain itu, Layanan Bank 9 Jambi Syariah sangat membuat nasabah nyaman. Pertama, Bank 9 Jambi Syariah bisa menjalankan transaksi Finansial dan non finansial dengan tidak mendatangi kantor Bank 9 Jambi. Kedua, pelaksanaan proses aktivasi dengan mandiri lewat aplikasi Bank 9 Jambi Syariah. Ketiga, tiap transaksinya diwajibkan memasukkan PIN untuk konfirmasi kebenaran transaksi sehingga terjamin keamanannya.

Keterjaminan keamanan dan kenyamanan penggunaan merupakan bagian dari sebuah layanan jasa. Promosi layanan yang dilakukan oleh bank 9 jambi cukup baik dalam mempromosikan Bank 9 Jambi di mata masyarakat muara sabak. Promosi yang efektif akan memudahkan masyarakat memahami layanan yang dipromosikan . Namun pada penggunaan layanan mobile banking hanya di gunakan oleh kaula muda. Hal ini menjadi catatan yang penting untuk Bank 9 Jambi. “kami melihat dari data yang diperoleh bahwa paling banyak yang menggunakan adalah nasabah di usia muda. Ini juga masih menjadi kinerja kami dalam upaya meningkatkan nilai transaksi di pengguna mobile banking.” banking (Hilga,Wawancara, 18 September 2021) Kekurangan dibidang sosialisasi ini akan menjadi celah kecil namun juga berimbas pada strategi promosi yang dilakukan manajemen dari Bank 9 Jambi. Selain itu, jika dilihat dari hasil wawancara dan observasi tidak di temukan celah dalam strategi layanan di bidang tarif dan proses.

Pada prinsip promosi harus selalu menerapkan kejujuran pada konsumen mengenai kelebihan dan kekurangan produk yang konsumen gunakan. Sehingga, konsumen tidak merasa dibohongi dengan promosi yang diberikan. Rasulullah secara tegas sudah memberikan pelarangan terkait transaksi yang diikuti sumpah, sebab sumpah berlebihan oleh pemberi layanan tidak akan membuat keraguan pada konsumen. Hal tersebut juga di tegaskan oleh allah dalam Al quran dalam surat Al-Imran ayat 77, artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang memperjualbelikan janji Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga murah, mereka itu tidak memperoleh bagian di akhirat, Allah tidak akan menyapa mereka, tidak akan memperhatikan mereka pada hari Kiamat, dan tidak

akan menyucikan mereka. Bagi mereka azab yang pedih". Ayat tersebut dapat di tafsirkan berdasarkan kementerian agama yakni: Ayat tersebut memberikan kecaman untuk siapaun yang melakukan khianat, serta menukar dengan sesuatu yang sifatnya duniawai yang di hadapan Allah tidaklah bernilai. Orang-orang yang menukar atau memperjualbelikan janji yang dikuatkan dengan asma Allah untuk ditetapi, serta seluruh sumpahnya dengan segala sesuatu yang sifatnya dunia;; maa ini sama seperti menukar dengan nilai yang rendah atau harga murah daripada balasan yang diterima kelak di akhirat apabila berlaku jujur, dan justru mereka tidak sama sekali mendapatkan bagian ketika di akhirat. Allah tidak akan menyapa orang-orang ini, tidak mengampuni dan tidak mensucikan dosa-dosa orang-orang tersebut. Untuk mereka azab pedih di neraka serta kekal mereka di dalamnya.

Kemudian konsep mengenai penentuan tarif dalam perspektif syariah bukan berlandaskan pada faktor keuntungan, tapi didasarkan pada aspek daya beli masyarakat dan kemaslahatan umat. Ketentuan ini juga sejalan dengan etika bisnis islam. Bisnis dalam Islam harus dipahami sebagai serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya termasuk profit, namun dibatasi dalam cara perolehan dan pendayagunaan harta. Sehingga cara perolehan dan pendayagunaan harta tersebut ada aturan halal dan haramnya. Hal tersebut termasuk konsep keuntungan yang berlipat-lipat dari penetapan harga yang mahal tidak dibenarkan. Akan tetapi, nasabah dapat memberikan harga sesuai dengan kualitas layanan yang baik. (Prayitno et al., 2020). Sebagaimana hal sama dengan Bank 9 Jambi memiliki regulasi keuangan yang sehat . Jasa keuangan yang sehat akan lebih bersaing dengan didukung transparansi layanan dengan adanya mobile banking.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi pemasaran layanan jasa mobile banking pada Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak, maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya tentang strategi pemasaran layanan jasa mobile banking pada Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak cukup massif. Strategi pemasaran jasa layanan mobile banking di Bank 9 Jambi bertujuan meningkatkan kegiatan promosi, meminimalkan nilai tariff dengan hasil optimal, dan proses registrasi yang singkat. Strategi pemasaran layanan Bank 9 Jambi Syariah

berbasis aplikasi smart phone membuat nasabah memiliki loyalitas. Strategi tersebut meningkatkan penggunaan dan penambahan nasabah baru.

Kemudian kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak dalam memasarkan layanan jasa mobile banking terletak pada promosi. Kendala tersebut memaksa pemasaran layanan Mobile Banking Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak sedikit terhambat. Promosi yang dilakukan oleh Bank 9 Jambi kurang di terima oleh masyarakat pedesaan karena kurang memahami teknologi dan kurangnya dilakukan sosialisasi.

Peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan pendekatan yang berbeda. Saat ini, peneliti mendeskripsikan indicator strategi layanan jasa keuangan. Sehingga peneliti selanjutnya dapat menggunakan indicator ini untuk mengetahui hubungan dengan kesuksesan layanan, dimana hal ini tidak dapat diketahui dalam penelitian ini.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada Suami tercinta yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Kepada dosen pembimbing semoga ilmu dan motivasi yang mereka berikan menjadi ladang amal mereka dan tercatat sebagai pahala yang mengalir hingga akhir nanti. Dan tidak lupa tim jurnal yang berkenan menerbitkan penelitian ini semoga dengan diterbitkan penelitian ini dapat menjadi ilmu yang berguna dan menjadi amal jariyah bagi semua yang berkecimpung di dalam nya.

6. REFERENSI

- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Gaung Persada Press.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Kencana Prenanda Media Group.
- M.Subana. (2005). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. CV Pustaka Setia.
- Mamun, S., & Tri Hadmiatin Ningsih. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223–233.

Muhammad. (2005). *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*. Graha Ilmu.

Prayitno, S., Wiarta, I., & Kurniasih, E. (2020). Analisis Rasio Keuangan Bank Pembangunan Daerah di Indonesia (Studi Empiris pada Bank 9 Jambi Periode 2017 s/d 2019). *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(2), 285.

Ramadhan, M., Zulvan, J., & Vemy Suci Asih. (2021). Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 1(3), 578–583.