



Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Penulis :
Selfi Sintia

STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH BERBASIS DIGITAL *FINTECH* TERHADAP PELAYANAN NASABAH DIBANK BTN SYARIAH BENGKULU



Editor :
Prof. Andang Sunarto, S.Si., M.Kom., Ph.D.MCE
Miko Polindi, ME

**STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH BERBASIS
DIGITAL *FINTECH* TERHADAP PELAYANAN
NASABAH DIBANK BTN SYARIAH BENGKULU**

(Jurnal Ilmiah)



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

SELFİ SINTIA
NIM.2111140113

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2025 M/ 1447H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Strategi Pemasaran Bank Syariah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah Dibank BTN Syariah Bengkulu.” yang disusun oleh:

Nama : Selfi Sintia
NIM : 2111140113
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munawasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

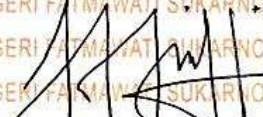
Bengkulu, 19 Desember 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Andang Sunarto, S.Si, M.Kom, Ph.D. MCE

NIP. 197611242006041002


Miko Polindi, ME

NIP. 199105252020121006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Yenti Sumarni, MM
NIP. 19790416200701202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul "STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH
BERBASIS DIGITAL FINTECH TERHADAP PELAYANAN NASABAH
DIBANK BTN SYARIAH BENGKULU" yang disusun oleh :

Nama : Selfi Sintia
Nim : 2111140113

Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 24 Desember 2025

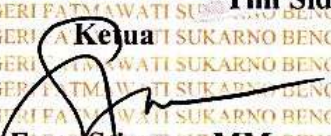
Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan
sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan
Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 24 Desember 2025 M
Rajab 1447 H

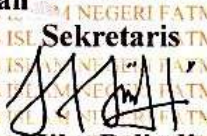
Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Sekretaris


Dr. Evan Stiawan, MM

NIP. 199203202019031008


Miko Polindi, ME

NIP. 199105252020121006

Penguji 1

Penguji 2


Dr. Evan Stiawan, MM

NIP. 199203202019031008


Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 19810322023212021

Mengetahui,

Dekan


Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 19650410199303100





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Strategi Pemasaran Bank Syariah berbasis Digital Fintech terhadap Pelayanan Nasabah Dibank BTN Syariah Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Desember 2025 M
Mahasiswa yang menyatakan



Nama: Selfi Sintia
Nim: 2111140121

ABSTRAK

Strategi Pemasaran Bank Syariah berbasis Digital *Fintech* terhadap Pelayanan Nasabah Dibank BTN Syariah Bengkulu

Oleh Selfi Sintia, Nim 2111140113

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Bengkulu dalam mengimplementasikan layanan digital fintech dan sejauh mana nilai-nilai syariah diintegrasikan ke dalamnya. Dengan pendekatan kualitatif, studi ini menemukan bahwa BTN Syariah Bengkulu telah berhasil mengadopsi strategi pemasaran yang komprehensif, mencakup segmentasi pasar berdasarkan demografi, geografi, dan psikografi, serta memperkuat promosi melalui layanan digital seperti BTNS *Mobile*, Virtual Account, dan QRIS. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi terhadap kepraktisan dan keamanan layanan digital, meskipun menghadapi tantangan seperti kesenjangan pemahaman teknologi pada nasabah lanjut usia dan kendala teknis. Bank secara proaktif mengatasi hambatan ini melalui edukasi dan perbaikan sistem. Selain itu, implementasi nilai-nilai syariah, khususnya pada aspek merek, pelayanan, dan proses, menjadi landasan utama yang memperkuat identitas bank. Konsistensi dalam menjaga prinsip shidq (kejujuran), 'adl (keadilan), dan maslahah (kebaikan) tidak hanya menjadikan BTN Syariah Bengkulu modern dan kompetitif, tetapi juga menegaskan posisinya sebagai lembaga perbankan yang teguh pada prinsip-prinsip Islam.

Kata Kunci: *Pemasaran Bank Syariah, Digital Fintech, Pelayanan Nasabah*

ABSTRACT

Islamic Banking's Digital Fintech-Based Marketing Strategy for Customer Service at Bank BTN Syariah Bengkulu By Selfi Sintia, 2111140113

This research aims to examine the marketing strategy implemented by Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Bengkulu in implementing digital fintech services and the extent to which sharia values are integrated into it. Using a qualitative approach, this study found that BTN Syariah Bengkulu has succeeded in adopting a comprehensive marketing strategy, including market segmentation based on demographics, geography and psychography, as well as strengthening promotions through digital services such as BTNS Mobile, Virtual Account and QRIS. The results show a high level of customer satisfaction with the practicality and security of digital services, despite facing challenges such as gaps in technological understanding among elderly customers and technical obstacles. The Bank proactively addresses these obstacles through education and system improvements. In addition, the implementation of sharia values, especially in the brand, service and process aspects, is the main foundation that strengthens the bank's identity. Consistency in maintaining the principles of shidq (honesty), 'adl (justice) and maslahah (kindness) not only makes BTN Syariah Bengkulu modern and competitive, but also confirms its position as a banking institution that adheres to Islamic principles.

Keywords: Sharia Bank Marketing, Digital Fintech, Customer Service

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

“Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra’d (13): 11)

“Terus berproses, karena setiap perjuangan pasti bermakna.”

(Selfi Sintia)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, aku panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan yang telah di berikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan penuh suka, duka, serta air mata. Segala syukur ku ucapkan kepada Mu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling ku. Yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material, semangat serta doa, sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Kedua orang tuaku, Ayah (Budiman) dan Ibu (Lena) yang sangat aku cintai dan sayangi. Terima kasih ayah dan ibu yang sudah menjadi alasan terbesarku dalam mengejar impianku, yang selalu mendoakanku dalam setiap sujudmu, yang selalu mendukung disetiap langkahku dan selalu memberikan perhatian, cinta, kasih sayang, serta pengorbanan yang tiada ternilai harganya. ku persembahkan skripsi ini sebagai rasa bakti dan hormatku pada kalian.
- ❖ Kepada kedua saudara laki-lakiku yaitu Kefin Saputra dan Edo Tri Anggara terima kasih karna sudah menjadi support sistem, selalu memberikan semangat masukan serta saran yang selalu mendengarkan keluh kesahku dalam penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Seluruh keluarga besar Dari Karib (Alm) dan Seharudin (Alm) yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan disetiap langkah ku.

- ❖ Bapak Prof.Andang Sunarto,S.Si,M.Kom,Ph.D.MCE selaku pembimbing I dan bapak Miko Polindi, M.E selaku pembimbing II, yang telah bersabar dalam membimbing serta mengarahkan penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
- ❖ Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
- ❖ Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam bidang administrasi.
- ❖ Sahabat-sahabatku Dina, Deta Septri Wulandari,Fitri Pramudita, Shinta Romadina dan Rahmadia Pami Aprilina, terimakasih sudah kebersamai penulis dan menjadi sahabat sekaligus keluarga selama masa perkuliahan.
- ❖ Untuk Abang terimakasih selalu memberikan semangat,doa, dukungan,dan kesabarannya selama proses yang saya jalani untuk menyusun skripsi ini.
- ❖ Untuk Keluarga FEBI UINFAS Bengkulu dan Almamater Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menempah ku.
- ❖ Terakhir untuk diri saya sendiri Selfi Sintia terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan

kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada, terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa. Terimakasih, ini menjadi bukti pada kalian yang telah memberikan dorongan, semangat, pengorbanan, kesabaran dan ketabahan, serta doanya dalam setiap jalan dan juga langkahku.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang mana atas rahmat dan nikmat serta taufik dan hidayah-Nya juga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:—**Strategi Pemasaran Bank Syariah berbasis Digital Fintech terhadap Pelayanan Nasabah Dibank BTN Syariah Bengkulu** .Shalawat dan salam semoga tersanjungkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, yang telah membuka jalan kebenaran dan pedoman hidup kita umat islam sampai akhir zaman. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah (PBS) jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, SE.MM selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam UINFAS Bengkulu.
4. Katra Pramadeka, MEI Selaku Kordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

5. Prof.Andang Sunarto,S.Si,M.Kom,Ph.D.MCE selaku Dosen pembimbing I dan Miko Polindi M.E selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar, membimbing, serta memberikan berbagai ilmu dengan penuh keiklasan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UINFAS Bengkulu angkatan 2021-2022 yang sudah bekerja sama memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar FEBI UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dan segenap pimpinan, karyawan, dan staff yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di FEBI UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
9. Orang tua tercinta, Bapak Budiman dan Ibu Lena yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang tak terhingga serta doa yang tiada terhenti untuk kesuksesan penulis.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam serta staf Perpustakaan universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan

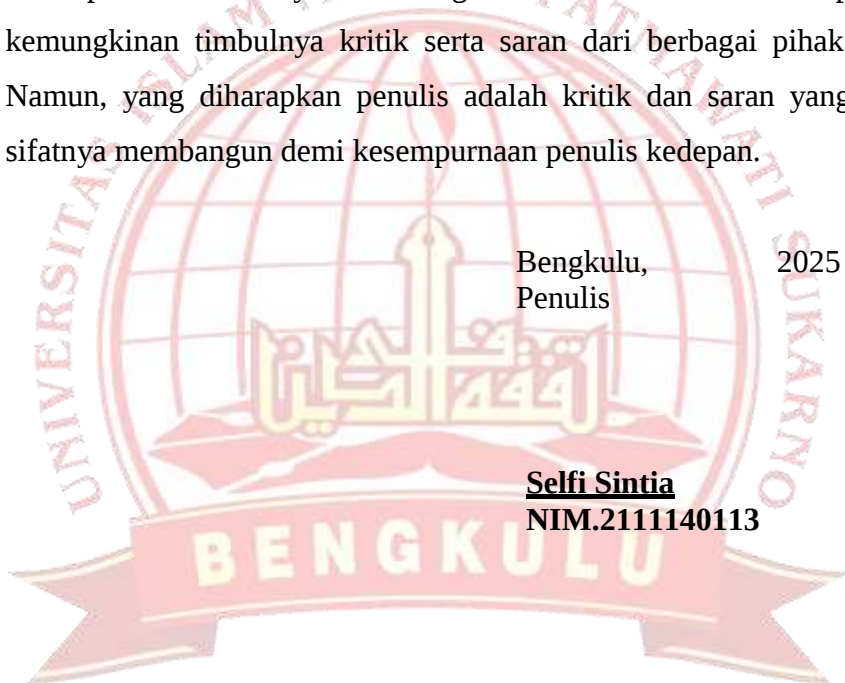
fasilitas, baik berupa referensi ataupun literatur-literatur lainnya serta memberikan pelayanan dengan baik.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak. Namun, yang diharapkan penulis adalah kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, 2025
Penulis

Selfi Sintia
NIM.2111140113

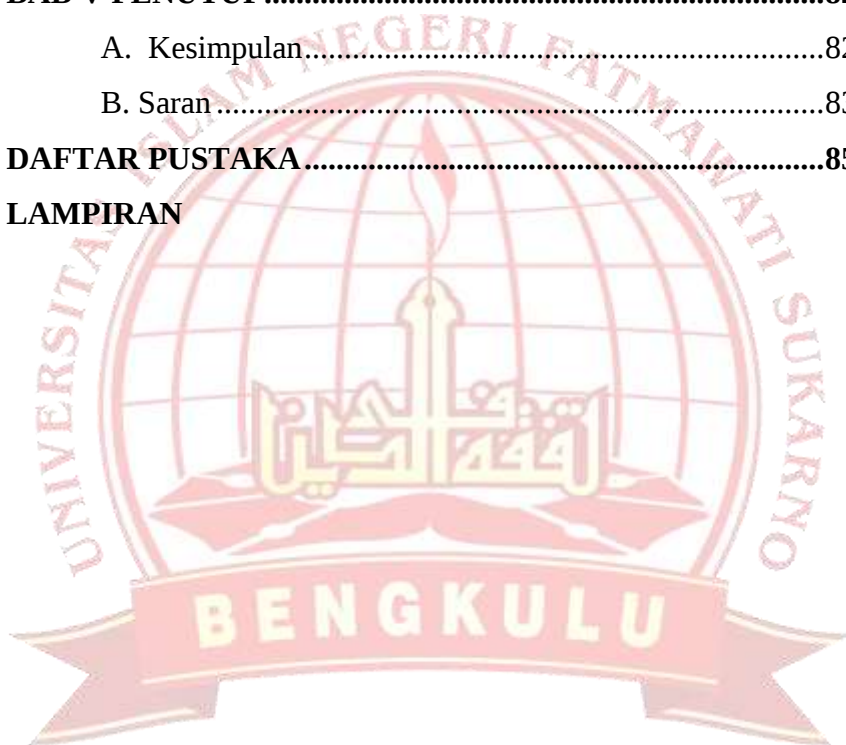


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II KAJIAN TEORI	22
A. Strategi Pemasaran	22
1. Pengertian Strategi.....	22
2. Tujuan Strategi Pemasaran	23
3. Konsep Startegi Pemasaran Syari'ah	24
4. Komponen Strategi Pemasaran	26

5. Taktik Pemasaran Bank Syari'ah.....	29
6. Nilai-Nilai (<i>Value</i>) Pemasaran Bank Syari'ah.....	33
B. Pelayanan Nasabah.....	35
1. Pengertian Pelayanan.....	35
2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	37
3. Sistem Pelayanan.....	37
C. Finansial <i>Technology</i> (<i>Fintech</i>).....	39
1. Pengertian <i>Fintech</i>	39
2. Peran <i>Fintech</i>	41
3. Dasar Hukum <i>Fintech</i>	42
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan <i>Fintech</i> ,Perkembangan <i>Fintech</i>	43
5. Layanan Digital Perbankan.....	44
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	47
A. Sejarah Bank Tabung Negara (BTN) Syariah.....	47
B. Visi dan Misi.....	48
C. Produk Bank Tabungan Negara Syariah.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Strategi Pemasaran Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Berbasis Digital <i>Fintech</i> Terhadap Pelayanan Nasabah.....	59
B. Implementasi Nilai-Nilai (<i>Value</i>) Syari'ah Dalam Strategi Pemasaran Bank Tabungan Negara Syariah Bengkulu.....	76

C. Analisis Strategi Pemasaran Bank Tabungan Negara Syariah Bengkulu Berbasis <i>Digital Fintech</i> Terhadap Pelayanan Nasabah dan Implementasi NilaiNilai Syari'ah Dalam Strategi Pemasaran Bank Tabungan Negara Syariah Bengkulu.....	78
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan Peneitian.....	15
Tabel 4.1 Data Tanggapan Nasaba.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	55
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti Pengajuan Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Pedoman wawancara Penelitian
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Permohonan izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Lulus Komprehensif
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 11 : Dokumentasi Foto Penelitian

