

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai strategi pemasaran Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Bengkulu dalam mengimplementasikan layanan digital *fintech*, dapat disimpulkan beberapa hal.

1. BTN Syariah Bengkulu telah menerapkan strategi pemasaran digital *fintech* yang komprehensif melalui layanan seperti BTNS Mobile, *Virtual Account*, Internet Banking, ATM, dan QRIS. Strategi ini mencakup segmentasi nasabah berdasarkan wilayah, demografi, dan psikografi, serta kerja sama dengan berbagai lembaga untuk memperluas jangkauan. Mayoritas nasabah merasa puas karena layanan yang praktis, aman, dan efisien, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan pemahaman teknologi pada nasabah lanjut usia dan gangguan teknis yang terus diatasi melalui edukasi dan peningkatan sistem.
2. BTN Syariah Bengkulu menerapkan nilai-nilai syariah dalam kegiatan pemasarannya melalui tiga aspek utama, yaitu merek, pelayanan, dan proses. Dari sisi merek, nilai Islam tercermin dalam budaya kerja yang menekankan senyum, sapa, salam, serta penampilan karyawan yang sopan dan profesional. Dalam aspek pelayanan, bank

memberikan layanan yang ramah, beretika, dan menjamin keamanan nasabah. Sementara dari sisi proses, BTN Syariah menerapkan prosedur yang sederhana, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah. Penerapan nilai-nilai ini menunjukkan komitmen bank dalam menjaga kejujuran (*shidq*), keadilan (*'adl*), dan kemaslahatan (*maslahah*), sehingga memperkuat citra BTN Syariah Bengkulu sebagai bank syariah yang modern, kompetitif, dan tetap berpegang pada nilai-nilai Islam.

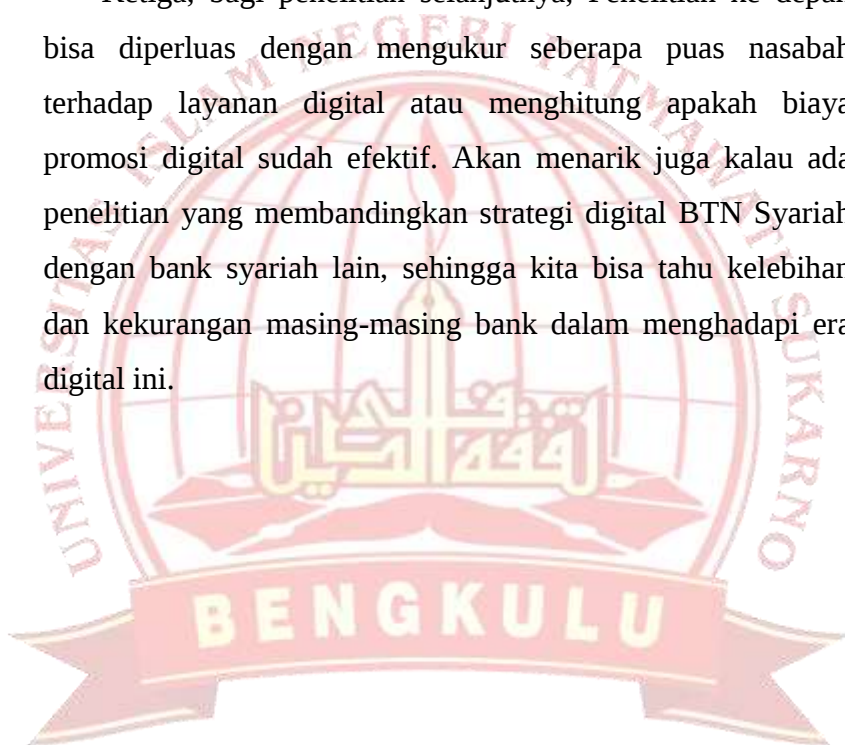
B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, Peneliti memberikan beberapa saran.

Pertama, bagi BTN Syariah Bengkulu, disarankan agar terus meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi informasi guna menjaga stabilitas dan keamanan layanan digital *fintech*. Bank juga perlu memperluas program edukasi, khususnya untuk nasabah lanjut usia atau yang belum terbiasa dengan teknologi, agar mereka mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Selain itu, promosi hendaknya diperkuat melalui media digital yang kreatif serta pendekatan langsung di komunitas, sehingga layanan digital lebih dikenal masyarakat luas. Di samping itu, penguatan nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas pemasaran perlu tetap dijaga sebagai identitas utama bank syariah.

Kedua, bagi nasabah Para nasabah sebaiknya mulai mencoba layanan digital yang sudah tersedia. Jangan ragu untuk bertanya kepada petugas bank atau mengikuti pelatihan yang diadakan. Dengan begitu, urusan perbankan jadi lebih mudah dan tidak perlu selalu datang ke kantor cabang.

Ketiga, bagi penelitian selanjutnya, Penelitian ke depan bisa diperluas dengan mengukur seberapa puas nasabah terhadap layanan digital atau menghitung apakah biaya promosi digital sudah efektif. Akan menarik juga kalau ada penelitian yang membandingkan strategi digital BTN Syariah dengan bank syariah lain, sehingga kita bisa tahu kelebihan dan kekurangan masing-masing bank dalam menghadapi era digital ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Anwar Siregar, “Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero)TBK Kantor Cabang Syariah Medan” (Skripsi, Universitas Negeri Sumatera Utara, 2019)’
- Abdullah, Mohd Hafizul Afifi, Muhaini Othman, Shahreen Kasim, and Siti Aisyah Mohamed, ‘Evolving Spiking Neural Networks Methods for Classification Problem: A Case Study in Flood Events Risk Assessment’, *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 16.1 (2019)
- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*(Jakarta: Rineka Cipta), 2011
- Anif Kurniawan, “Mekanisme Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Murabahah KPR Di PT. BTN (Persero) KC Syariah Semarang”(Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2020), h. 52’
- Ari Sita Nastiti, ‘Menuju Tiga Dekade Perkembangan Perbankan Syraiah Indonesia’, 2019
- Ayu Hidayatullah, ‘Analisis Strategi Pemasaran Fitur E-Commerce Pada Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S Parman 2’, *FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU*, 2020, p. 1

Bank, P T, Tabungan Negara, and Melihat Tagihan, ‘BTN Syariah Mobile Payment’

Bapak M Angga Limansya putra, ‘Customer Service Bank Tabungan Negara Syariah, Wawancara Pada 20 Agustus 2025’

Bapak Wahyu Ardimas, ‘Sub Branch Manager Bank Tabungan Negara Syariah, Wawancara Pada 27 Agustus 2025’

‘Btn-Syariah-Kcp-Kota-Bengkulu-Diresmikan’

Burhan Bungin, *Metode Penelitian*

Cakti Indra, et al., , *Strategi Perbankan Syari’ah*, (IRDH: Purwokarto, 2017),

Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014)

‘Dokumen PT.BTN KC Syariah’

dr.yoyo sidaryo S.E M.M., *Digital Marketing Dan Fintech Di Indonesia*, 2020

Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 2012

Firdausi, Novandina Izzatillah, ‘Analisis Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pensiun (PT Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Bakongan)’, *Kaos GL Dergisi*, 8.75 (2020).

Hanis Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, 2013

Harahap, B A, P B Idham, A C M Kusuma, and R N Rakhman,

- ‘Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC). Bank Indonesia Report’, 9.204 (2022)
- Idri, *Hadis Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*, (Jakarta: Kencana, 2015)
- Jasa dan Layanan, ‘PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK’
- Kasmir, , *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004),
- Kewirausahaan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013)
- Kasus, Study, Bank Muamalat, K C P Wonomulyo, Study Kasus, Bank Muamalat, and K C P Wonomulyo, *Pengaruh People, Process, Physical Avidence Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Berbasis Digital Fintech Produk ATM Dan M-DIN*, 2023
- Khotimatus Sa’diyah, Wiwik Hasbiyah, Zaldy Suhatman, ‘Analisis Strategi Pemasaran Syariah Di Bank BSI KC Ciputat’, *Madani Syariah*, 2022.
- Kusuma, Hendra, and Wiwiek Kusumaning Asmoro, ‘Perkembangan Financial Technology (Fintech) Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam’, *ISTITHMAR: Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam*, 4.2 (2021)
- M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran..*,
Dasar-Dasar Pemasaran..,
Dasar-Dasar Pemasaran..,
- M Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari’ah*, (Bandung: Alfabeta, 2012)

- Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004),
- Muhammad Rizal Pahleviannur, S.Pd. Anita De Grave, SE. and others, *Buku Metodologi Penelitian Kualitatif, Kollegial Supervision*, 2023
- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syari'ah: Konsep Dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004)
- Asuransi Syari'ah...*
- Asuransi Syari'ah...*, 453.
- Mutiara aprizal 'Manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah bank syariah indonesia (BSI) KCP Ipuh (Institut agama islam negeri (IAIN) Bengkulu)', *Pharmacognosy Magazine*, 75.17 (2021)
- Nasabah Dinuridin, 'Nasabah Btn Syariah Bengkulu Wawancara Pada 29 Agustus 2025'
- Nasabah Doni Mariska, 'Nasabah Btn Syariah Bengkulu Wawancara Pada 29 Agustus 2025', *Wawancara Pada 29 Agustus 2025*
- Nasabah Hartini, 'Nasabah Btn Syariah Bengkulu Wawancara Pada 29 Agustus 2025''
- Nasabah Hendrian, 'Nasabah Btn Syariah Bengkulu,'Wawancara Pada 29 Agustus 2025'''
- Nasabah Kefin Saputra, ""Nasabah Btn Syariah Bengkulu,'Wawancara Pada 29 Agustus 2025'''
- Nasabah Susi, 'Nasabah Btn Syariah Bengkulu Wawancara Pada

- 29 Agustus 2025', Wawancara Pada 29 Agustus 2025'
- Novianti, Metty, 'Strategi Pemasaran Terhadap Produk KPR BTN Sejahtera IB Di BTN Syariah Ditinjau Dari Analisis Swot (Studi Kasus Pada BTN Syariah Kantor Cabang Semarang)', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 11 (2016)
- Nur Melianda Herman, 'Analisis Kelayakan Pembiayaan Nasabah HKPR Subsidi Pada Bank BTN Syariah Cabang Makassar' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2022)
- 'Prastyo, D. E. (2020). Peranan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar (Doctoral Dissertation, IAIN Kediri).'
- Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian Kualitatif." Equilibrium, Vol 5 No 9 Januari-Juni, 2019*
- Puspa, Chairunnisa Dian, 'Analisis Strategi Pemasaran Bank Syariah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.1 (2023)
- Ria Marga Reta, 'Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong', *Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*, 2020
- Rika Widianita, Dkk, "Peran Aplikasi Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah

- (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Boyolali)', *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII.I (2023)
- Rinitami Njatrijani, "*Perkembangan Regulasi Dan Pengawasan Financial Technology Di Indonesia*," *Diponegoro Private Law Review*, Vol. 4 No. 1/February, 2019
- Rofahada, R, 'Analisis Sistem Perbankan Syariah Pada PT. Bank BTN Syariah Di Makassar', 2020 <<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/4881/>>
- Rustam Aji, "*Digitalisasi, Era Tantangan Media: Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital*", *Islamic Communication Journal*, Vol. 01 No. 01/Mei-Oktober, 2016
- Sofjan Assauri, *Strategic Management*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017),
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif..*, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung CV: Alfabeta, 2010),
- Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan, Dan Penelitian Evaluasi*, 2013
- Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 2010
- Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid I*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1984
- Tri Inda Fadhila Rahma, "*Persepsi Masyarakat Kota Medan*

- Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech),” Jurnal At-Tawassuth, Vol. 3:1, (2018),*
- Wahid Wachyu Adi Winarto, “, *“Peran Fintech Dalam Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM), Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syari’ah,” Vol III No.1, Januari*
- Waruwu, Marinu, ‘Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan Dan Peran Di Bidang Pendidikan’, *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5.2 (2024)
- Yolanda, Lusi, ‘Finansial Teknologi Berbasis Syariah: Pengaturan Dan Kedudukan Dalam Hukum Indonesia’, *Dharmasiswa: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, 1.July (2022)
- Yuliza, Arni, *Analisis swot erhadap penerapan financial technology (FINTECH) pada perbankan syariah PA (Studi Pada PT . Bank Aceh Syariah) Diajukan Oleh : Arni Yuliza Fakultas ekonomi dan bisnis islam negeri ar-raniry banda aceh 2023 M / 1444 H, UIN AR-Rainy Aceh, 2023*
- Zuhairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syari’ah, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2009)*