

ABSTRAK

Ulfatul Hasanah, 2023, *Strategi Peningkatan Number of Account Dengan Kemudahan E-Channel di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Khotibul Umam, M.E.I

Kata Kunci: *Number of Account (NOA), E-Channel*

Pada zaman seperti saat ini teknologi terus mengalami kemajuan seperti halnya pada bidang keuangan yang sudah dilengkapi dengan fasilitas layanan *e-channel* yang bisa diakses secara digital. Layanan *e-channel* bisa digunakan dalam pembukaan rekening maupun untuk kebutuhan transaksi keuangan lainnya. Dari adanya fasilitas layanan *e-channel* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 memanfaatkan semaksimal mungkin layanan tersebut untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dan calon nasabahnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 (tiga) fokus penelitian yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu 1) Bagaimana mekanisme layanan *e-channel* yang diterapkan oleh BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. 2) Bagaimana strategi layanan *e-channel* dalam peningkatan *number of account* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo. 3) Apa saja faktor pendukung, penghambat dan solusi yang diterapkan dalam peningkatan *number of account* dengan adanya *e-channel* di BSI KCP Sumenep Trunpjoyo 1.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis fenomenologi. Sumber data dan proses pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi *branch manager, branch operation and service manager, customer service* dan 10 nasabah. Data yang didapatkan dari lapangan dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, mekanisme yang dilakukan dalam aktivasi layanan *e-channel* yaitu KTP, buku tabungan/rekening dan ATM. Layanan *e-channel* yang disediakan yaitu ATM, BSI *mobile, net banking, notifikasi (SMS banking)* dan BSI *call*. Dengan jumlah pengguna layanan *e-channel* paling banyak digunakan selain ATM yaitu BSI *mobile* dengan jumlah rata-rata 338,125. Strategi yang diterapkan yaitu mewajibkan nasabah menggunakan layanan *e-channel, bundling, menggarap pasar, cross selling* sehingga dari adanya strategi tersebut menunjukkan rata-rata pengguna layanan *e-channel* 425,625, NOA 323,125, burekol 148,5. Dalam menggunakan layanan *e-channel* sebagai pembukaan rekening atau yang lainnya tentunya ada faktor pendukung seperti BSI *mobile* dan *net banking* yang sudah disediakan oleh pihak BSI, layanan *e-channel* yang mudah dijangkau dan adanya *referral*. Selain itu, faktor penghambat yang dialami nasabah seperti jaringan dan handphone yang tidak *support, update sistem, pulsa* serta maraknya kejahatan *phishing* dan *skimming*. Adanya faktor penghambat tersebut, BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menyikapi dengan cara memberikan solusi cukup maksimal yaitu dengan menyediakan fasilitas seperti jaringan Wi-Fi, handphone atau tablet yang digunakan untuk membuka webform dan memberikan edukasi terkait bagaimana menjaga akun agar tetap aman.