

TESIS

**STRATEGI TRANSFORMASI PEMASARAN *SMART*
BRANCH DI BANK MANDIRI REGIONAL II
PALEMBANG**


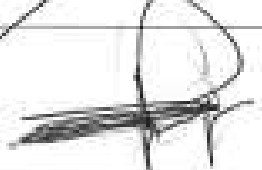



Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh:
Muhammad Fadhil Amrullah
NPM. 2021501005

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER PALEMBANG
2023**

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS		
Strategi Transformasi Pemasaran <i>Smart Branch</i> Di Bank Mandiri Regional II Palembang		
Nama Mahasiswa : Muhammad Fadhil Amrullah NPM : 2021501005 Program Studi : Magister Manajemen Konsentrasi : Pemasaran		
Telah Diuji Dalam Sidang Tesis Pada Tanggal 10 Agustus 2023		
No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	TandaTangan
01	Dr. Juhasni Afe, MM NIDN 0210067903 Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama	
02	Dr. Tien Yustini, SE., M.Si NIDN 0228047001 Anggota Komisi Penguji I	
03	Dr. Muhammad Wadud, SE., M.Si NIDN 0007077501 Anggota Komisi Penguji II	
Disetujui oleh; Dekan Fakultas Ekonomi,  Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP NIDN.0204128602		Diketahui oleh; Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcos NIDN.0007077501



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh,	
Judul	: Strategi Transformasi Pemasaran <i>Smart Branch</i> Di Bank Mandiri Regional II Palembang
Nama Mahasiswa	: Muhammad Fadhil Amrullah
NPM	: 2021501005
Program Studi	: Magister Manajemen
Telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Sidang Tesis, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.	
Komisi Penguji Sidang Tesis,	
Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama,	 Dr. Juhaini Alie, MM NIDN. 0210067003
Anggota Komisi Penguji I	 Dr. Tien Yustin, SE., M.Si NIDN. 0228047001
Anggota Komisi Penguji II	 Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si, CF., CDM., CMarcom NIDN.0007077501
Disahkan oleh:	
Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si, CF., CDM., CMarcom NIDN.0007077501	Dekan Fakultas Ekonomi, FAKULTAS EKONOMI   Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP NIDN 0204128602

 FM-PM-09.5/05	FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

JUDUL TESIS Strategi Transformasi Pemasaran <i>Smart Branch</i> Di Bank Mandiri Regional II Palembang	
Nama Mahasiswa : Muhammad Fadhil Amrullah NPM : 2021501005 Program Studi : Magister Manajemen Konsentrasi : Pemasaran	
Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis	
Palembang, 23 Agustus 2023 Ketua Komisi Penguji/ Pembimbing Utama,  Dr. Juhaini Alie, MM NIDN 0210067003	
Anggota Komisi Penguji I,  Dr. Tien Yustini, SE., M.Si NIDN 0228047001	Anggota Komisi Penguji II,  Dr. Muhammad Wadud, SE., M.Si., CF., CDM., CMarcom NIDN 0007077501
Palembang, 23 / 08 / 2023 Dekan Fakultas Ekonomi,   Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP NIDN 0204128602	Palembang, 23 / 08 / 2023 Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom NIDN.0007077501

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama lengkap : Muhammad Fadhil Amrullah
NPM : 2021501005

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya Tesis saya yang berjudul:

**“STRATEGI TRANSFORMASI PEMASARAN SMART BRANCH DI BANK
MANDIRI REGIONAL II PALEMBANG.”**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi lain dan benar-benar hasil penelitian saya, sesuai kode etik akademik penulisan ilmiah. Pengutipan hasil penelitian orang lain atau penggunaan teori penelitian selalu saya sebutkan sumber kutipan yang bersangkutan.

Jika saya melakukan plagiarisme dan melanggar pernyataan tersebut, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademik yang berlaku di Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dan saya tandatangi secara sadar dan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Agustus 2023

Yang Menyatakan,

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown with a signature written over it. The note features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SERBUPAHLI BUKU BIJAK' and '10000'. The serial number '261FAKX622053109' is visible at the bottom.

Muhammad Fadhil Amrullah
NPM : 2021501005

**DEKLARASI HAK CIPTA DAN PERSEMBAHAN LISENSI TESIS TERBATAS
KEPADA PROGRAM MAGISTER EKONOMI MANAJEMEN UNIVERSITAS
INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

DEKLARASI HAK CIPTA KEKAYAAN INTELEKTUAL

Dengan ini saya selaku penulis dan pemilik hak cipta kekayaan intelektual berupa Tesis yang berjudul **“STRATEGI TRANSFORMASI PEMASARAN SMART BRANCH DI BANK MANDIRI REGIONAL II PALEMBANG.”**

Dengan sebenarnya memberikan kewenangan terbatas kepada Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang untuk menyimpan pada perpustakaan, menggandakan dan mensitasi untuk kepentingan ilmiah.

Demikianlah deklarasi ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Agustus 2023

Yang Mendeklarasikan,



Muhammad Fadhil Amrullah
NPM: 2021501005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Penelitian Tesis ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tesis ini masih jauh dari sempurna, baik ditinjau dari segi teknik, maupun meteri penulisannya, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki Penulis. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik maupun saran demi kesempurnaan Tesis ini.

Dalam penulisan Tesis ini, Penulis telah memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak berupa bimbingan, pengarahan dan dorongan yang sangat berarti, baik bersifat langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, perkenankanlah Penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE, MM, selaku Rektor Universitas IGM Palembang.
2. Ibu Endah Dewi Purnamasari, SE, MM, CFP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas IGM Palembang.
3. Bapak Dr. Jefirstson R Riwu Kore, MH., MM selaku Pembimbing Akademik Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Indo Global Mandiri.
4. Bapak Dr. Juhaini Alie, MM, selaku pembimbing Utama Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas IGM Palembang.
5. Dosen penguji dan dosen pengajar pada Program Studi Magister Manajemen Universitas IGM Palembang.
6. Staff dan karyawan PT Bank Mandiri Regional II Palembang yang terlibat dalam penelitian ini.
7. Terkhusus kedua orang tua dan istri serta seluruh keluarga yang sudah memberikan banyak support, motivasi dan semangat kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.

8. Saudara dan rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini.

Akhir kata Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga penulisan Tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 10 Agustus 2023

Penulis,

Muhammad Fadhil Amrullah

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis, membuktikan strategi transformasi pemasaran, dan mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi strategi transformasi pada smart branch di bank mandiri regional II Palembang. Metode penelitian yang digunakan pada studi ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati Penelitian ini menggunakan explanatory research karena bertujuan untuk mendapatkan keterangan berupa informasi dan data mengenai segala hal yang belum diketahui karena bersifat mendasar. Untuk jenis penelitian pada penelitian ini adalah studi kasus (*case study*) dengan rancangan *single case study* (studi kasus tunggal). Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Strategi transformasi pemasaran smart branch di bank mandiri regional II Palembang sudah cukup efektif diberlakukan, inovasi digital perbankan 5.0 oleh mandiri ini menawarkan experience yang berbeda dengan layanan perbankan lainnya karena kemudahan, kecepatan dan akutalisasi penyelesaian kebutuhan nasabah sangat terstruktur dan terukur sesuai dengan kebutuhan nasabah. Faktor penghambat dalam implementasi strategi transformasi smart branch di bank mandiri regional II Palembang tentu saja ada dan masih menjadi penghalang kelancaran pelaksanaan digital perbankan, hambatan ini timbul baik dari masalah internal maupun eksternal dan muaranya masih berurusan pada sumber daya manusia yang masih belum berkualitas dan minim pengetahuan sehingga kurang bisa memaksimalkan potensi pelayanan yang mudah dari smart branch, selain itu dikarekana smart branch ini tergolong dalam program yang masih baru, maka terhadap aplikasinya masih sering mengalami problem dan eror.

Kata kunci: Strategi, metode kualitatif, smart branch, faktor penghambat

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze, and prove the marketing transformation strategy, and find out the factors that are inhibiting the implementation of the transformation strategy on smart branches at Bank Mandiri Regional II Palembang. The research method used in this study is qualitative. The qualitative method is a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people or behavior that can be observed. The type of research in this research is a case study with a single case study design. This study uses a descriptive research design. The smart branch marketing transformation strategy at Bank Mandiri Regional II Palembang has been implemented quite effectively, this digital banking 5.0 innovation by Mandiri offers a different experience from other banking services because of the ease, speed, and actualization of solving customer needs very structured and measurable according to customer needs. Factors obstacles to the implementation of the smart branch transformation strategy at Bank Mandiri regional II Palembang of course exist and are still obstacles to the smooth implementation of digital banking, these obstacles arise from both internal and external problems and the bottom line is still dealing with human resources who are still not qualified and lack knowledge so not being able to maximize the potential for easy service from smart branches, besides that because this smart branch is classified as a new program, the application still often experiences problems and errors.

Keywords: Strategy, qualitative method, smart branch, inhibiting factors

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS	iv
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME	v
DEKLARASI HAK CIPTA DAN PERSEMBAHAN LISENSI TESIS TERBATAS KEPADA PROGRAM MAGISTER EKONOMI MANAJEMEN UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Strategi Pemasaran Digital.....	8
2.1.3 Strategi Transformasi Bank	10
2.1.4 Media Digital Channels	14
2.1.5 Bank	16
2.1.6 Digital Branch.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	30
2.4 Proposisi Penelitian.....	31

BAB III	34
METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Metode Penelitian Kualitatif.....	34
3.2 Tujuan Studi: <i>Explanatory Research</i>	35
3.3 <i>Single Case Study</i> (Studi Kasus Tunggal)	36
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.5 Kehadiran Peneliti.....	37
3.6 Design Penelitian	38
3.7 Prosedur Penelitian.....	40
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.9 Teknik Pengumpulan Data.	42
3.10 Teknik Analisis Data	45
3.11 Pengecekan Keabsahan Data	46
3.12 Uji Transferability.....	46
3.13 Uji Dependability.....	47
3.14 Uji Confirmability	47
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.1 Sejarah Perusahaan	48
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	51
4.1.3 Logo.....	52
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	52
4.2 Pembahasan Penelitian.....	53
4.2.1 Strategi Transformasi Pemasaran <i>Smart Branch</i>	53
4.2.2 Faktor penghambat dalam implementasi strategi transformasi <i>smart branch</i>	69
4.3 Wawancara Terbuka	76
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	76
4.5 Pengumpulan Data Studi Kasus	77
4.5.1 Strategi Pengumpulan Data	77

4.5.2 Observasi (pengamatan) terhadap Sumber Data	78
4.5.3 Hasil Penelitian sebagai Instrumen Inti.....	78
4.5.4 Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian	79
4.5.5 Asumsi Deskripsi	79
4.5.6 Asumsi Menurut Pakar (<i>Expert Judgement</i>)	79
4.5.7 Analisis SWOT	80
4.6 Analisis Terhadap Proposisi	81
4.6.1 Analisis Proposisi I: Pelaksanaan Penerapan Strategi Pemasaran <i>Smart Branch</i> di Wilayah Kota Palembang	82
4.6.2 Analisis Proposisi II: Hambatan dalam Pelaksanaan Penerapan Strategi Pemasaran <i>Smart Branch</i> di Wilayah Kota Palembang	84
4.7 Interview Terbuka dengan Expert Judgement.....	85
4.8 Interview Terbuka Dengan Nasabah.....	87
BAB V	91
PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran	91
Daftar Pustaka	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 2 Proposisi	32
Gambar 3 Design Penelitian	40
Gambar 4 Logo Bank Mandiri	52
Gambar 5 Struktur Organisasi Bank Mandiri	53
Gambar 6 Suasana wawancara dengan Branch Manager Smart branch cabang Veteran, Pak Zahrul Addini	60
Gambar 7 Foto kegiatan layanan Smart Branch	75
Gambar 8 Foto Suasana Wawancara Peneliti dengan Expert Judgement.....	86

DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu	22
Table 2 Wawancara pertanyaan terstruktur tentang Strategi Transformasi Pemasaran Smart Branch PT Bank Mandiri Regional II Palembang.....	60
Table 3 Wawancara pertanyaan terstruktur tentang Faktor Penghambat Transformasi Pemasaran Smart Branch PT Bank Mandiri Regional II Palembang.....	74
Table 4 Hasil Interview Terbuka dengan Expert Judgement.....	86
Table 5 Hasil Interview Terbuka dengan Nasabah Sample I, nama koresponden Erlangga	87
Table 6 Hasil Interview Terbuka dengan Nasabah Sample II, nama koresponden Candra Stanto	88

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KARTU BIMBINGAN.....	98
LAMPIRAN 2 SURAT IZIN PENELITIAN	99