**LAMPIRAN WAWANCARA BSI**

Lampiran 1. Format wawancara pihak Bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo

Hari/Tanggal : Jum’at/05 Januari 2024

Institusi : Bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo

Bentuk : Wawancara bebas

**Strategi pemasaran**

1. Apakah produk tabungan easy wadiah hanya untuk nasabah perorangan?
2. Bagaimana bentuk kegiatan promosi produk tabungan easy wadiah yang dilakukan Bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo?
3. Kendala apa saja yang dialami dalam proses pemasaran produk tabungan easy wadiah?
4. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah tabungan easy wadiah dari tahun ke tahun?
5. Bagaimana strategi yang diterapkan bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo dalam upaya menarik minat masyarakat menjadi nasabah tabungan easy wadiah?
6. Apakah bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo sudah menerapkan 4 karakteristik pemasaran syariah?

**Analisis SWOT**

Strengths (kekuatan)

1. Apa saja kekuatan yang dimiliki produk tabungan easy wadiah dalam memasarkan produknya?
2. Apa saja kelebihan atau keunggulan yang dimiliki produk tabungan easy wadiah?
3. Faktor apa saja yang dapat meningkatkan nilai penjualan produk tabungan easy wadiah?

Weaknesses (kelemahan)

1. Apa saja kelemahan yang dimiliki produk tabungan easy wadiah dalam memasarkan produknya?
2. Apa faktor dominan yang mempengaruhi penurunan jumlah nasabah tabungan easy wadiah Bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo
3. Apakah sering terjadi gangguan (eror) saat melakukan pembukaan rekening tabungan easy wadiah?

Opportunities (peluang)

1. Apa saja peluang yang dimiliki produk tabungan easy wadiah dalam memasarkan produknya?
2. Siapakah target sasaran yang diharapkan dari produk tabungan easy wadiah?
3. Apakah mengadakan kegiatan seperti seminar atau festival memberikan peluang pemasaran produk yang lebih besar?

Threats (ancaman)

1. Apa saja ancaman yang dimiiki produk tabungan easy wadiah dalam memasarkan produknya?
2. Berapa banyak pesaing Bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo dalam memasarkan produk tabungan easy wadiah?
3. Apakah produk tabungan easy wadiah ini memiliki kesamaan dengan produk bank lain?

**LAMPIRAN WAWANCARA NASABAH**

Lampiran 1. Format wawancara nasabah Bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo

Hari/Tanggal : Jum’at/05 Januari 2024

Institusi : Nasabah

Bentuk : Wawancara bebas

1. Apakah bapak/ibu merupakan nasabah tabungan easy wadiah bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo?
2. Dari mana bapak/ibu mendapatkan informasi tabungan easy wadiah ?
3. Apa alasan bapak/ibu memilih membuka tabungan easy wadiah?
4. Bagaimana pelayanan pembukaan rekening tabungan easy wadiah yang dilakukan bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo?
5. Fasilitas apa saja yang diberikan bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo dalam pembukaan rekening easy wadiah?
6. Apa saja kendala yang dialami dalam pembukaan rekening tabungan easy wadiah?
7. Apa saja kendala penggunaan tabungan easy wadiah?
8. Apa sering terjadi gangguan atau eror pada layanan BSI?
9. Apa kelebihan/keunggulan yang dirasakan dalam menggunakan tabungan easy wadiah?
10. Masukan atau saran untuk BSI dalam meningkatkan kinerja/layanan?

**HASIL WAWANCARA**

Lampiran 1. Format hasil wawancara pihak Bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo

Strategi Pemasaran

1. Sebaiknya untuk nasabah perorangan saja, dulu bisa menggunakan surat kuasa sekarang tidak diperbolehkan, lebih baik menggunakan tabungan bisnis saja
2. Melakukan kegiatan promosi secara merata dengan semua pegawai boleh memasarkan produk tersebut. Khususnya supervisor dan customer service. Jadi tidak ada bagian khusus dalam memasarkan tabungan easy wadiah ini.
3. Kendala tahun 2024 ini ditantang serba digitalisasi dengan melakukan pembukaan rekening harus melalui online. Hal itu yang menyebabkan banyaknya rekening yang ditutup karena nasabah tidak melakukan setoran awal
4. Perkembangan nasabah dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dikarenakan setiap hari bertambah banyaknya yang melakukan pembukaan rekening tabungan easy wadiah ini.
5. Tidak ada strategi khusus karena BSI KC Jenggolo selalu menyasar pada kegiatan kegiatan tertentu untuk memasarkan produk tersebut dengan mendatangi rumah sakit, lembaga keuangan, lembaga kepemerintahan, universitas, acara festival ekonomi, ibu-ibu pengajian, dan sekolah sekolah
6. Sudah sesuai dengan 4 karakteristik pemasaran syariah, karena BSI selalu mengutamakan kejujuran, keadilan, ketransparanan kepada nasabah dengan selalu memberikan pelayanan yang jujur dan juga amanah.

**Analisis SWOT**

Strengths (kekuatan)

1. Kekuatan yang dimiliki tabungan easy wadiah ini adalah menawarkan produk tabungan untuk kegiatan bertransaksi dengan murah dan juga mudah.
2. BSI menekankan keunggulan tabungan easy wadiah ini seperti biaya administrasi yang rendah, tidak ada biaya untuk tarik tunai menggunakan ATM mandiri, tidak ada biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, EDC berjaringan prima, dan EDC Bank di Indonesia, dan kemudahan akses bertransaksi melalui net banking dan mobile banking.
3. Salah satu faktor yang meningkatkan nilai penjualan adalah biaya administrasi yang murah karena menyasar masyarakat kalangan menengah kebawah. Oleh karena itu banyak sekali masyarakat yang tertarik menggunakan tabungan ini karena sesuai dengan prinsip syariah agar terhindar dari riba dan biaya-biaya yang ditawarkan sangat murah dari pada produk tabungan lainnya.

Weaknesses (kelemahan)

1. Banyak masyarakat yang belum mengetahui bank syariah dan selalu menggangap produk yang ditawarkan itu sama dengan bank konvensional.
2. Tidak ada faktor dominan dalam penurunan jumlah nasabah hanya saja karena tahun 2024 wajib digitalisasi pembukaan burek secara online, oleh sebab itu banyak yang tidak melakukan setoran awal jadi banyak yang dilakukan penutupan rekening oleh BSI.
3. Sering terjadi ganguan jika pembukaan diluar cabang terkadang dari system BSI ataupun dari jaringan posel nasabah.

Opportunities (peluang)

1. Produk tabungan easy wadiah mudah diterima oleh masyarakat karena target tabungan easy wadiah adalah nasabah yang sudah familiar dengan konsep di bank syariah yang ingin terhindar dari riba. Semakin banyak peminatnya setiap hari dibandingkan tabungan mudharabah karena mempunyai fasilitas yang sama
2. Target sasaran tabungan easy wadiah ini adalah kalangan masyarakat menegah kebawah, oleh sebab itu BSI benar-benar memikirkan biaya-biaya yang ditentukan dalam pangsa pasar tabungan ini.
3. Selalu ada rencana seperti itu, setiap kegiatan yang sangat penting BSI KC Jenggolo selalu berusaha untuk menghadiri acara tersebut dengan melakukan openboth dalam acara tersebut. Atau semisal kemaren mengadakan seminar dengan MABA FBHIS dengan menawarkan pembukaan rekening lalu melakukan setoran awal dan mendapatkan cashback Rp. 20.000.

Threats (ancaman)

1. Persaingan antar bank yang semakin ketat, kemudian kendala burek online yang tidak memenuhi target, karena 2024 ditantang serba digitalisasi, kurangnya pemahaman masyarakat terkait akad pada tabungan easy wadiah, tidak disarankan untuk nasabah non perorangan
2. Yang pastinya banyak sekali karena bank diindonesia bermacam-macam dengan menawarkan produknya dengan menekankan keunggulan dan juga kelebihan. Jadi BSI Jenggolo selalu memberikan produk dan pelayanan yang terbaik agar nasabah tidak kecewa dan juga puas akan fasilitas dan playanan yang kami berikan.
3. Untuk kesamaan produk tabungan easy wadiah kurang tau secara detail yang pastinya ada mungkin secara ketentuannya atau biayanya yang beda.

Lampiran 1. Format wawancara nasabah Bank BSI KC Sidoarjo Jenggolo

1. Iya saya merupakan nasabah tabungan easy wadiah di BSI KC Sidoarjo Jenggolo
2. Saya mengetahui produk tabungan easy wadiah ini dari internet
3. Karena biaya administrasi yang murah dan bebas dari riba karena sesuai syariat islam
4. Pelayanan yang diberikan BSI KC Sidoarjo jenggolo sangat baik dan juga ramah sekali
5. Fasilitasnya ruangan sangat bersih, wangi dan tertata dan juga disediakan air minum, teh dan juga kopi serta tempat yang instagramable untuk berfoto.
6. Kendalanya saat OTP yang lumayan lama kode tersebut untuk keluar.
7. Untuk kendala penggunaan tidak terlalu banyak yang saya rasakan mungkin terkadang transaksi tidak bisa diproses tapi hanya sebentar.
8. Gangguan eror juga tidak terlalu sering mungkin terkadang dari jaringan internet
9. Kelebihan saat menggunakan tabungan easy wadiah di BSI biaya administrasi dan transaksi menjadi lebih hemat dibandingkan sebelumnya karena biayanya sangat ringan sekali.
10. Saran untuk BSI agar lebih diperkuat lagi IT nya jangan sampai kejadian pembobolan sistem lagi yang menyebabkan eror berhari-hari. Dan juga lebih memperluas jaringan ATM jadi tidak hanya diperkotaan saja.

**HASIL DOKUMENTASI**

****

****