

ABSTRAK

Tujuan penelitian, diantaranya 1) Untuk mengetahui faktor internal dan eksternal dalam implementasi strategi yang digunakan untuk memperluas jangkauan dan keterlibatan pelanggan melalui pemasaran *digital* di Bank Jatim KCP Padangan cabang Bojonegoro, 2) Untuk mengetahui strategi yang digunakan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field study research*) dengan pendekatan kualitatif dengan subjek penelitian merupakan pegawai Bank Jatim KCP Padangan cabang Bojonegoro yang berjumlah 5 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini, antara lain 1) Faktor internal mencakup kekuatan dan kelemahan dimana faktor kekuatan diantaranya a) memiliki layanan digital; b) mudah dengan bunga rendah; c) SiPandai, d) memiliki sumber daya memadai, e) jaringan internet cepat dan lancar. Sedangkan faktor kelemahan, diantaranya a) Minimnya jumlah kantor cabang, b) Kurangnya tenaga marketing, c) Kurangnya intensitas *digital marketing*, d) nasabah kurang perhatian dengan sosial media, e) minimnya media yang digunakan. Sementara itu, faktor eksternal mencakup peluang dan ancaman dimana faktor peluang diantaranya a) Pengguna media sosial berasal dari semua kalangan, b) Trend positif media sosial, c) Berbelanja online menjadi *trend* dan gaya hidup, d) Kebutuhan transaksi digital, e) Peluang menjadi Agen SiPandai. Sementara itu, faktor ancaman, diantaranya a) Ketidaktahuan masyarakat, b) Anggapan bunga dan denda sama tingginya dengan bank lain, c) Kompetitor di Kecamatan Padangan, d) Antusiasme kurang, e) Ketidakstabilan jaringan internet; 2) Strategi yang digunakan, antara lain: a) Mempromosikan layanan melalui media sosial, b) Melakukan kerjasama dengan *e-commerce*, c) Mengedukasi nasabah untuk dijadikan agen SiPandai, d) Membuat video promosi melalui media sosial, e) Mengajak nasabah sebagai *talent*, f) Memperbanyak agen SiPandai.

Kata Kunci : *pemasaran digital, jangkauan keterlibatan pelanggan*

ABSTRACT

The purposes of research are 1) to find out internal and external factors in implementation of strategy used to extend scope and involvement of the customers through digital marketing at Bank Jatim KCP Padangan Bojonegoro Branch, 2) to find out the strategy used. This research is a field study research with qualitative approach with research subject comes from employees of Bank Jatim KCP Padangan Bojonegoro branch amounts 5 persons. Technique of collecting data uses observation and interview. Result of this research are 1) Internals covers strength and weakness where strengths such as a) having digital service; b) easy with low interest; c) SiPandai, d) Having sufficient resource, e) fast internet network. Meanwhile weaknesses are a) Branches are minimum, b) Marketing force is few, c) Low of intensity of digital marketing, d) low attention to social media, e) low media used. Meanwhile, externals covers opportunities and threats where opportunities are a) Social media comes from all circles, b) Positive trend of social media, c) Online shopping become trend and life style, d) Digital transaction is a need, e) Opportunity become SiPandai agent. Meanwhile, threats such as a) society don't know, b) Opinion of interest and fine are the same with other banks, c) Competitors at Padangan, d) Low of enthusiasm, e) instability of internet network; 2) The strategies used, such as: a) Promoting service through social media, b) Having cooperation with e-commerce, c) Educating customers to be SiPandai agent, d) Making promotion video through social media, e) Inviting customers to be a talent, f) Making SiPandai agent as many as possible.

Keywords: *digital marketing, customer's scope and involvement*