

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era modern persaingan bisnis semakin tajam, hal ini ditunjukkan dengan ekonomi global yang terus meningkat sehingga mampu mendukung perkembangan bisnis dibidang jasa. Salah satu industri dibidang jasa yang mampu mendukung perkembangan perekonomian di Indonesia yaitu perbankan syariah, karena perbankan syariah telah memberi sumbangan pada pendapatan nasional serta menjadi penyedia jasa dalam menampung dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada aktivitas ekonomi yang sifatnya produktif. Perbankan syariah ialah lembaga keuangan atau intermediasi yang berperan selaku perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dalam aktivitas usaha dan aktivitas lain yang sesuai syariat Islam. Selain itu bank syariah disebut juga *perbankan syariah* atau *interest free banking*, yakni sistem perbankan dengan pelaksanaan operasionalnya tidak mempergunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*) serta ketidakpastian (*gharar*).¹ Perbankan syariah selaku lembaga keuangan secara spesifik berperan sebagai *agent of trust*, *agent of development*, serta *agent of services*.²

Saat ini bank syariah sedang menjadi pilihan pelaku bisnis. Keberadaan perbankan Syariah di Indonesia memperoleh dukungan yang kuat dari pemerintah sesudah adanya Paket Deregulasi, yang berkait dengan lahirnya

¹ Oktaria Ardika Putri dan Muhammad Solikhudin, "Islamic Banking Education in Maqasid al-Mu'amalat's Perspective," *Journal of Islamic Economics Perspectives*, vol. 3 no. 2 (2021): 10, <https://doi.org/10.35719/jiep.v3i2.43>.

² Burhanuddin Abdullah, *Menanti Kemakmuran Negeri: Kumpulan Esai Tentang Pembangunan Sosial Ekonomi Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), 229.

Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 yang direvisi dengan UU No. 10 Tahun 1998, dimana Bank Umum ialah bank yang dalam melakukan aktivitas usaha dengan konvensional atau sesuai prinsip syariah yang aktivitasnya menyediakan jasa pada lalu lintas pembayaran.³ Perbankan syariah mempunyai tantangan dan masa depan cerah dalam persaingan bisnis yang tajam ditunjukkan dengan adanya pertumbuhan teknologi informasi yang signifikan. Hal ini dibuktikan semakin bertambahnya jumlah pengguna dari teknologi saat ini. Teknologi memiliki fungsi untuk memproses, mengolah, menyusun, mendapatkan, menyimpan dan mengubah data dengan bermacam-macam upaya untuk dapat memperoleh informasi yang berguna serta berkualitas. Besarnya jumlah penduduk Indonesia dan kekayaan Indonesia yang melimpah menjadi sebuah potensi besar bagi perbankan syariah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat jika mampu berperan lebih besar jika kedua potensi ini mampu dikembangkan dengan optimal.⁴

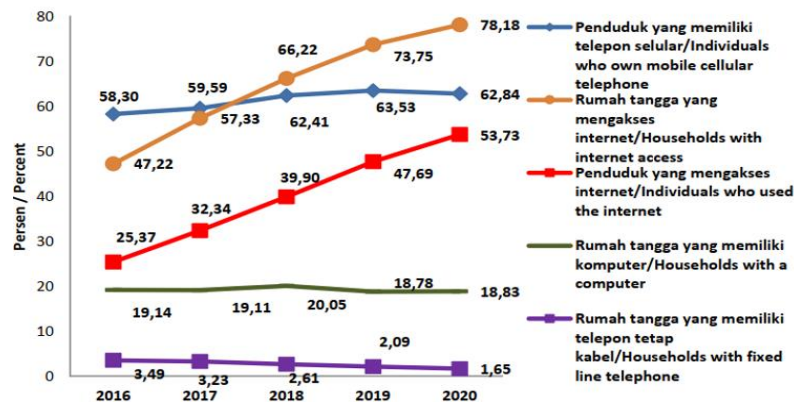
Dari waktu ke waktu teknologi informasi terjadi perubahan serta perkembangan yang sangat pesat, saat ini telah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak bisa ditawar lagi. Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan ke arah yang baik, mudah, murah, cepat serta aman. Terdapat beberapa perkembangan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat, antara lain telepon seluler, komputer, dan jaringan internet yang bisa menghubungkan seseorang dengan orang lain tidak terbatas jarak atau waktu.

³ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), 4.

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2006), 27.

Gambar 1.1

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia



Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia

Berdasarkan gambar 1.1, memperlihatkan bahwa pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pesatnya perkembangan ditunjukkan pada pengguna internet dalam rumah tangga dengan persentase 78,18% di tahun 2020. Hal ini diikuti dengan pertumbuhan pengguna telepon seluler di tahun 2020 dengan persentase 62,84%. Kepemilikan dari komputer pada rumah tangga tahun 2020 terjadi peningkatan mencapai 18,83%. Pengguna internet juga mengalami kenaikan pada tahun 2016 dengan persentase 25,37% menjadi 53,73% di tahun 2020. Namun kepemilikan telepon kabel pada rumah tangga terjadi penurunan pada tahun 2016 dengan persentase 3,49%, menjadi 1,65% pada tahun 2020.⁵

Apabila diperhatikan maka perkembangan teknologi informasi sangat pesat jika dibandingkan dengan sektor-sektor lain. Perkembangan teknologi informasi tersebut juga mengakibatkan perubahan paradigma dalam banyak

⁵ Badan Pusat Statistik Indonesia, *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020* (Jakarta: Badan Pusat Statistik Indonesia, 2021), 19.

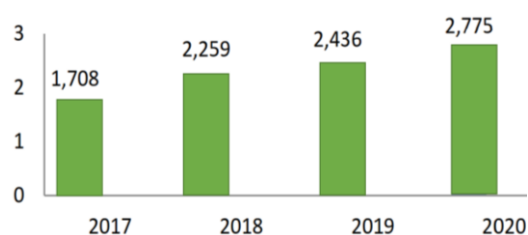
sektor termasuk di dalamnya sektor ekonomi khususnya perbankan. Hal ini sangat dimungkinkan sebab teknologi informasi telah sampai pada tahap multi dimensi serta multi fungsi, dimana tiap orang mampu mengolah, memproduksi, dan mengirim ataupun menerima segala bentuk pesan komunikasi, di mana saja atau kapan saja, seolah-olah tidak mengenal batasan ruang atau waktu. Melihat kawasan sebaran informasi yang sangat luas sudah menarik keinginan dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana aktivitas perbankan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi ini dimungkinkan, mengingat aktivitas perbankan dengan jaringan komputer dipandang lebih efisien, baik dari segi waktu, biaya serta kenyamanan untuk melaksanakan transaksi bagi konsumen, jika dibanding dengan transaksi dengan tradisional. Lembaga keuangan, khususnya perbankan melihat manfaat serta peluang yang bisa diraih dengan penerapan teknologi ini, industri perbankan mulai mengarahkan perhatiannya kepada teknologi informasi perbankan.

Teknologi informasi perbankan merupakan teknologi terkait sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang dipakai untuk mengolah data keuangan serta pelayanan jasa perbankan. Guna mendukung perkembangan pada industri perbankan yang semakin pesat, maka dukungan sistem atau teknologi menjadi penting serta menjadi suatu keperluan yang tidak bisa diabaikan. Perbankan ialah suatu industri yang memerlukan kepercayaan dari pihak nasabah. Saat ini tuntutan nasabah guna memproses transaksi perbankan dengan cepat, aman, serta nyaman menjadi sebuah kebutuhan pokok yang mendukung kepuasan dari nasabah melaksanakan transaksi pada perbankan. Dengan adanya tuntutan ini, maka perbankan diharuskan agar

mampu menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi perbankan hingga bisa memberi kenyamanan serta menjaga kerahasiaan data nasabah. Setiap perbankan syariah berusaha untuk menciptakan fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi perbankan yang bisa memenuhi keperluan serta keinginan nasabah, sebab kualitas layanan yang baik dapat memberi dampak positif pada perbankan syariah yang bersangkutan berupa kepuasan. Dalam merealisasikan hal itu, maka pihak perbankan syariah harus memanfaatkan perkembangan teknologi informasi perbankan dengan maksimal serta profesional dengan menyediakan layanan yang bisa memberi kemudahan nasabah untuk bertransaksi dimanapun nasabah berada, menghemat waktu serta menghemat biaya. Industri perbankan harus melakukan inovasi yang lebih efektif untuk bersaing. Melalui sebuah inovasi, dapat memberikan kepraktisan, kenyamanan, kemudahan, serta biaya yang lebih murah. Kemajuan teknologi informasi perbankan diaplikasikan dalam perkembangan sistem layanan nasabah dengan wujud *digital banking*.

Gambar 1.2

Transaksi *Digital Banking* di Indonesia



Sumber: Bank Indonesia dan Statistik Perbankan Indonesia OJK yang Diakses

Pada 16 Januari 2022 ⁶

⁶ Aldo Fernando, "Semua Bakal Digital, Begini Masa Depan Perbankan RI", *CNBC Indonesia*, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211103102154-17-288618/> (Diakses pada tanggal 16 Januari 2022).

Berdasarkan gambar 1.2 menjelaskan bahwa di Indonesia transaksi *digital banking* mengalami peningkatan pada setiap tahunnya, yang mana pada tahun 2017 transaksi *digital banking* sebanyak 1,708 dan pada pada tahun 2020 transaksi *digital banking* sebanyak 2,775. Dapat dilihat disini bahwa *digital banking* tiap tahun mengalami kenaikan jumlah transaksi. Hal ini berpotensi bagi perbankan dalam meningkatkan inovasi pelayanan di era digital, dengan memanfaatkan peluang emas tersebut.

Perkembangan teknologi informasi perbankan telah mengalami peningkatan dalam bentuk *digital banking*. Inovasi dalam bentuk *digital banking* salah satunya yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan bentuk perkembangan inovasi teknologi informasi yang dapat mempermudah nasabah. Banyaknya pengguna *smartphone* di Indonesia, mendorong perbankan syariah untuk meningkatkan fasilitas serta fitur pelayanan pada *mobile banking* untuk memberikan kenyamanan terhadap nasabah. *Mobile banking* menyuguhkan beberapa jenis layanan seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembelian, pembayaran, mutasi rekening, dan layanan lainnya.⁷

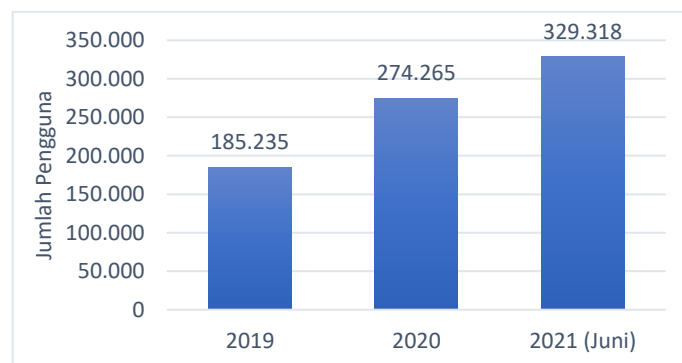
Bank Jatim Syariah sebagai industri perbankan yang ada di Indonesia mulai gencar untuk berinovasi pada pelayanan berbasis teknologi informasi. Bank Jatim Syariah berusaha terus untuk melakukan pengaplikasian teknologi sebagai solusi dalam sistem pelayanan agar lebih baik dalam melayani nasabah. Bank Jatim Syariah melihat kemudahan dan ketersediaan akses menjadi kunci dalam menyediakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau nasabah. Bank Jatim terus melakukan inovasi agar dapat meningkatkan kualitas

⁷ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Sleman: Deepublish, 2018), 79.

pelayanan terhadap nasabah. Bank Jatim Syariah berkomitmen dalam memberikan inovasi, ketersediaan pelayanan perbankan, serta memberikan kemudahan akses terhadap nasabah atau masyarakat pada umumnya, Bank Jatim Syariah memberikan inovasi layanan *mobile banking* yang bernama “*JConnect Mobile*”, sebuah *branding* layanan perbankan berbasis teknologi digital yang merupakan wujud transformasi digital Bank Jatim yang bertujuan mengkoneksikan seluruh kebutuhan serta kemudahan dalam mengakses layanan perbankan. Perkembangan penggunaan layanan *JConnect Mobile* tumbuh cukup pesat.

Gambar 1.3

Perkembangan Penggunaan Layanan *JConnect Mobile*



Sumber: www.bankjatim.co.id (diakses pada tanggal 07 Januari 2022)⁸

Berdasarkan gambar 1.3 menjelaskan bahwa dari tahun 2019 sampai 2021 (Juni) terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari penggunaan layanan *JConnect Mobile*. Tahun 2019 pengguna layanan *JConnect Mobile* sebanyak 185.235 dan pada tahun 2021 (Januari-Juni) pengguna layanan *JConnect Mobile* sebesar 329.318. Dapat dilihat disini bahwa Bank Jatim Syariah berhasil memperkenalkan salah satu produk inovatif atau unggulannya berupa layanan

⁸ <https://www.bankjatim.co.id> (Diakses pada tanggal 07 Januari 2022).

mobile banking dimana ditandai dengan terus mengalami kenaikan pengguna layanan *JConnect Mobile*.

Penggunaan *mobile banking* sangatlah berhubungan dengan kemudahan penggunaan, kepercayaan, daya guna dan kualitas pelayanan itu sendiri. Islam mengajarkan jika ingin memberi hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberika yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk ataupun tidak berkualitas pada nasabah. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman! Nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah [2] : 267).⁹

Pelayanan dalam *mobile banking* haruslah profesional, itu akan menjadikan setiap fitur layanan yang diberikan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga nasabah akan merasakan kemudahan serta kenyamanan dalam penggunaanya. Seperti hadits yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari.

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْمُسْلِمُ مَنْ سَلِمَ
الْمُسْلِمُونَ مِنْ لِسَانِهِ وَيَدِهِ وَالْمُهَاجِرُ مَنْ هَجَرَ مَا نَهَى اللَّهُ عَنْهُ

⁹ Al-Mujanatul Ali, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Al-Ikhlās, 2016), 45.

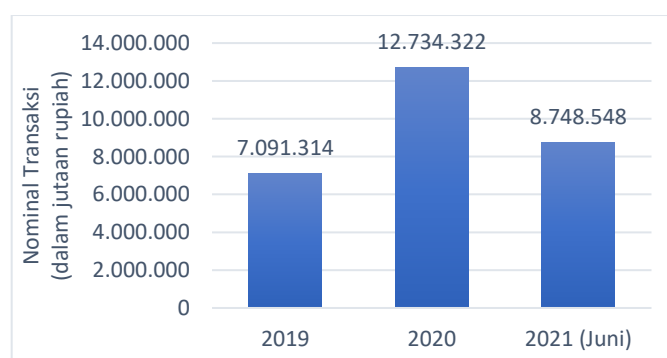
Terjemahan:

Diriwayatkan dari Abdullah bin Amr ra. Bahwa Rosullah pernah bersabda, seseorang muslim adalah orang yang tidak merugikan muslim lainnya dengan lidah maupun kedua tangannya. (HR. Bukhari)¹⁰

JConnect Mobile merupakan solusi pelayanan yang ditawarkan oleh Bank Jatim Syariah dengan digunakannya teknologi *handphone* untuk memberikan kemudahan dan kelancaran pada aktivitas perbankan. Nasabah dapat melakukan berbagai fitur layanan perbankan yang disediakan oleh *JConnect*. Layanan *JConnect* menyediakan layanan seperti pengisian pulsa, pengecekan saldo, transfer antar bank, dan dapat melakukan pembayaran tidak harus pergi ke bank karena bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Beragamnya fitur layanan yang disajikan inilah yang akan menarik nasabah untuk bertransaksi menggunakan *JConnect*. Perkembangan transaksi perbankan menggunakan *JConnect Mobile* tahun ke tahun terus meningkat stabil.

Gambar 1.4

Perkembangan Transaksi Layanan *JConnect Mobile*



Sumber: www.bankjatim.co.id (diakses pada tanggal 07 Januari 2022)¹¹

Berdasarkan gambar 1.4 dapat diambil kesimpulan dimana perkembangan dari nasabah yang bertransaksi menggunakan layanan *JConnect*

¹⁰ M. Nashiruddin Al-Albani, *Ringkasan Shahih Bukhari Jilid 1*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), 25.

¹¹ <https://www.bankjatim.co.id> (Diakses pada tanggal 07 Januari 2022).

Mobile dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 (Januari-Juni) dapat dikatakan cukup stabil dimana pada tahun 2019 nominal transaksi dari layanan *mobile banking* atau *JConnect Mobile* sebesar 7,091,314 (dalam Jutaan Rupiah). Sedangkan nominal transaksi dari layanan *mobile banking* atau *JConnect Mobile* pada tahun 2021 (Januari-Juni) sebesar 8,748,548 (dalam Jutaan Rupiah). Dari sini dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna layanan *JConnect Mobile* yang terus mengalami kenaikan pada setiap tahunnya diimbangi dengan perkembangan nominal transaksi dari layanan *JConnect Mobile* yang relatif stabil dan meningkat pada setiap tahunnya.

Bank di dalam melaksanakan operasional dan fungsinya sebagai *financial intermediary* serta perantara keuangan, mempunyai sarana komunikasi antara bank dan masyarakat yang berupa “*kepercayaan*” yang dibutuhkan oleh masyarakat.¹² Meningkatkan kualitas layanan melalui teknologi informasi perbankan dalam wujud *mobile banking* merupakan suatu strategi yang dapat menjawab kebutuhan konsumen atau nasabah di era ekonomi global ini. Hal ini menjadi peluang dimana industri perbankan syariah dapat melakukan investasi jangka panjang guna memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah dan secara tidak langsung dapat menarik minat nasabah. Bank Jatim Syariah berupaya mengoneksikan seluruh kebutuhan serta kemudahan dalam mengakses *JConnect Mobile* merupakan tujuan dalam memberikan kualitas pelayanan yang mencerminkan transformasi digital yang dikembangkan dengan filosofis: *Convenience* (kenyamanan dan kemudahan), *Commitment*

¹² Sulistyowati, “Mengukur Tingkat Kesehatan Bank Syariah dengan Menggunakan *CAMELS BI* (Analisis Laporan Keuangan Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri dan Bank Mega Syariah),” *Maliyah*, vol. 1 no. 2 (2011): 158, <https://doi.org/10.15642/maliyah.2011.1.2.%p>.

(komitmen), *Collaborative* (bekerjasama), dan *Connect* (konektivitas finansial digital dengan menghubungkan *Convenience*, *Convenience*, dan *Collaborative*). Hal ini dilaksanakan agar nasabah puas akan pelayanan yang diberikan.¹³

Tabel 1.1

Jumlah Keluhan Nasabah Pengguna *JConnect Mobile*

Bulan	2019	2020
Januari	79	63
Februari	28	44
Maret	10	32
April	4	31
Mei	23	9
Juni	13	5
Juli	19	3
Agustus	18	0
September	17	0
Oktober	13	0
November	11	0
Desember	29	0
Total	264	187

Sumber: Laporan Keuangan Bank Jatim yang Diakses Pada 07 Januari 2022

Berdasarkan tabel 1.1 bisa diambil kesimpulan bahwa dari jumlah keluhan yang disampaikan oleh nasabah setiap tahunnya terus menurun. Pada tahun 2019 total keluhan nasabah terdapat 264 keluhan, jumlah keluhan mengalami penurunan pada tahun 2020 sebanyak 187 keluhan. Penurunan total keluhan menunjukkan bahwa kualitas layanan *JConnect Mobile* sangat baik

¹³ “JConnect, Solusi Kemudahan Akses Layanan Digital Perbankan dari Bank Jatim”, *Situs Resmi Bank Jatim*, <https://www.bankjatim.co.id/id/informasi/berita/jconnect-solusi-kemudahan-akses-layanan-digital-perbankan-dari-bjtm> (Diakses pada tanggal 07 Januari 2022).

karena nasabah puas terhadap kualitas pelayanan ditandai dengan menurunnya jumlah keluhan.¹⁴

Tabel 1.2

Perbandingan dan Karakteristik *Mobile banking* Bank Jatim Syariah,
Bank Muamalat, dan Bank Mega Syariah

Karakteristik	Bank Jatim Syariah	Bank Muamalat	Bank Mega Syariah
Nama Mobile Banking	JConnect Mobile	Muamalat DIN	M-Syariah
Tahun Diluncurkan	2019	2019	2021
Pengguna	500.000+	100.000+	50.000+
Biaya Transfer Sesama Bank	Gratis	Gratis	Gratis
Biaya Transfer Bank Lain	Rp. 6.500	Rp. 6.500	Rp. 6.500
Fitur Tambahan	Pulsa/Data, Uang Elektronik, PLN, TV Kabel, Tiket, Kredit, Pembiayaan, Ziswaf, Pajak	Pulsa/Data, Uang Elektronik, PLN, TV Kabel, Tiket, Ziswaf	Pulsa/Data, Uang Elektronik, PLN, TV Kabel, Tiket Ziswaf

Sumber: Data Diolah Peneliti Berdasarkan Hasil Observasi Pada 17 April 2022

Berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan bahwa setiap *mobile banking* memiliki karakteristik masing-masing. Karakteristik tersebut bisa dilihat dari segi baik nama *mobile banking*, tahun diluncurkan, pengguna, maksimal limit transaksi, biaya transfer sesama atau bank lain, maupun fitur tambahan. *Mobile banking*

¹⁴ “Laporan Tahunan Bank Jatim”, *Situs Resmi Bank Jatim*, <https://www.bankjatim.co.id/id/hubungan-investor/bjtm-fundamental-statistik/kinerja-keuangan> (Diakses pada tanggal 07 Januari 2022).

dari masing-masing bank syariah mempunyai kesamaan serta perbedaan. Kesamaannya ialah pada biaya transfer sesama bank gratis dan biaya transfer bank lain Rp. 6.500. Sedangkan perbedaannya ialah terletak pada nama *mobile banking*, dimana masing-masing bank syariah mempunyai keunikan sendiri dalam nama *mobile banking*. Masing-masing *mobile banking* diluncurkan di tahun yang berbeda, dimana *mobile banking* Bank Jatim Syariah dan Bank Muamalat dituncurkan tahun 2019 sedangkan *mobile banking* Bank Mega Syariah tahun 2021. Fitur-fitur tambahan yang diberikan hampir sama, tetapi *mobile banking* Bank Jatim Syariah memiliki fitur tambahan lain berupa pengajuan kredit dan perniayaan serta pembayaran pajak. Perbedaan yang dimiliki oleh Bank Jatim Syariah menjadikan dasar pemilihan sebagai lembaga pada penelitian ini, karena dapat dilihat bahwa *mobile banking* Bank Jatim Syariah yang memiliki jumlah pengguna lebih banyak dan fitur yang diberikan lebih unggul.

Unit Usaha Syariah Bank Jatim adalah Bank Jatim Cabang Syariah dimana manajemennya satu pintu dengan Bank Jatim Konvensional. Ditinjau dari aspek prestasi selain prestasi dari kantor pusat, kantor cabang syariah Bank Jatim yakni Bank Jatim Cabang Syariah Kediri meraih beberapa penghargaan antara lain, sebagai Kantor Cabang Syariah dengan predikat Kinerja Memuaskan berdasarkan Evaluasi Kinerja Cabang Periode triwulan tahun 2018, sebagai Kantor Cabang Syariah dengan predikat Kinerja Terbaik tahun 2018, dan baru-baru ini Bank Jatim Cabang Syariah Kediri pada 1 Oktober 2021 berhasil mendapatkan Certificate Of Excellence dengan 5 bintang berpredikat Best Performance Award 2021. Dengan demikian, Bank Jatim

Cabang Syariah Kediri menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya beriringan dengan prestasi yang diraih Bank Jatim pusat.

Hal yang menjadi kegelisahan dan temuan masalah bagi penulis ialah mengenai fenomena prestasi-prestasi yang diraih baik oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri maupun Bank Jatim pusat sama-sama menorehkan citra yang baik dengan menyediakan beragam fitur lengkap pada layanan digitalnya yaitu *JConnect Mobile* dengan jumlah pengguna yang unggul dibanding Bank lain sehingga pelayanan berbasis teknologi informasi seperti apa yang diterapkan dalam *mobile banking* agar tetap unggul diantara bank lain.

Dengan uraian di atas, maka penulis hendak mengetahui permasalahan pada kondisi perbankan tersebut. Peneliti merasa tertarik dalam mengkaji efektifitas langkah serta strategi Bank Jatim Syariah Kediri dalam menganalisis langkah pengoptimalan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi perbankan khususnya sistem pelayanan *mobile banking*. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk mengerjakan penelitian dengan judul **“Efektivitas *JConnect Mobile* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah berikut ini:

1. Bagaimana efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?

2. Bagaimana efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah ditinjau dari perspektif teknologi informasi perbankan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tujuan yang ingin dicapai penulis ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk mengetahui efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dalam perspektif teknologi informasi perbankan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya hasil dari penelitian ini, diharapkan peneliti mampu memberikan manfaat dan kontribusi baik secara teoritis maupun manfaat secara praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat secara teoritis

Diharapkan bisa memberi manfaat bagi masyarakat serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang perbankan syariah, terutama yang berhubungan dengan sistem layanan *mobile banking*.

2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi lembaga terkait, bisa berguna sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah menggunakan sistem layanan *mobile banking*.

- b. Bagi IAIN Kediri, dapat menjadi tambahan informasi guna mengembangkan keperpustakaan di bidang perbankan syariah khususnya yang berkaitan dengan sistem layanan *mobile banking* dan bermanfaat sebagai pengetahuan serta acuan bagi mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- c. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mampu memberikan pemikiran agar Perbankan Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dengan mengelola sistem layanan *mobile banking* dengan baik.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut ini telaah pustaka yang digunakan penulis:

1. *Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru.*¹⁵

Penelitian ini memiliki fokus untuk mengetahui penerapan dari sistem *mobile banking* untuk meningkatkan layanan nasabah pada Bank Sulselbar Cabang Barru. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif serta menghasilkan data deskriptif. Tujuan dari melakukan penelitian ini untuk mengetahui pemakaian dari sistem *mobile banking* dan usaha untuk meningkatkan layanan nasabah pada penggunaan sistem *mobile banking* pada Bank Sulselbar Cabang Barru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemakaian dari sistem *mobile banking* pada Bank Sulselbar Cabang Barru terus mengalami peningkatan jumlah nasabah yang minat karena

¹⁵ Eka Sulfiana, "Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru" (*Skripsi*, IAIN Parepare, 2020). Diakses melalui <http://repository.iainpare.ac.id/1192/> pada tanggal 06 Januari 2022.

kemudahan dari penggunaan sistem *mobile banking* seperti cek saldo, pembayaran tagihan, transfer sesama rekening bank, dan pembelian kecuai tarik tunai. Upaya untuk meningkatkan layanan nasabah adalah dengan menyediakan pelayanan yang terbaik dengan menjiwai pekerjaan dengan sepenuh hati serta dalam bersikap sesuai prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun), memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, konsisten dalam memberikan standart pelayanan, mengerti keinginan serta kebutuhan dari nasabah. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah meneliti tentang layanan *mobile banking*, peningkatan layanan nasabah dan jenis penelitian yang digunakan kualitatif. Sedangkan perbedaannya ialah terletak pada tujuan penelitian. Pada penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui penggunaan sistem *mobile banking* serta usaha meningkatkan pelayanan pada nasabah terhadap sistem *mobile banking* Bank Sulselbar Cabang Barru, sedangkan pada penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

2. *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*.¹⁶

Penelitian ini memiliki fokus untuk mengetahui tingkat persentase dari efektivitas layanan *mobile banking* untuk melayani keperluan nasabah

¹⁶ Ady Muladi, "Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)" (*Skripsi*, UIN Alauddin Makasar, 2021). Diakses melalui <http://repository.uin-alauddin.ac.id/19238/> pada tanggal 06 Januari 2022.

pada masa pandemi *Covid-19* di Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi. Jenis pada penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa indikator pemahaman nasabah diperoleh yaitu 84,4%, indikator tepat sasaran diperoleh yaitu 80%, indikator tepat waktu diperoleh yaitu 85,44%, indikator pencapaian tujuan diperoleh yaitu 84,15%, indikator perubahan nyata diperoleh yaitu 84,26%, dan secara keseluruhan tingkat persentase efektifitas sistem pelayanan *mobile banking* untuk memenuhi keperluan nasabah pada masa pandemi *Covid-19* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi, diperoleh 83,91% yang interpretasinya tergolong efektif. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah meneliti tentang layanan *mobile banking*. Sedangkan perbedaannya ialah terletak pada jenis penelitian dan fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan memiliki fokus untuk mengetahui tingkat persentase dari efektivitas sistem pelayanan *mobile banking* untuk melayani keperluan nasabah di masa pandemi *Covid-19* pada nasabah Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif menggunakan metode analisis deskriptif memiliki fokus untuk mengetahui efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

3. *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang.*¹⁷

Penelitian ini memiliki fokus untuk memahami sistem pelayanan *mobile banking* guna menarik minat dari nasabah serta cara yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang dalam mempromosikan layanan *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa sistem layanan *mobile banking* dari Bank Syariah Mandiri Yogyakarta Kaliurang dalam menarik minat dari nasabah sudah memberikan kemudahan terhadap nasabah tidak harus datang ke bank, sistem pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri juga mampu untuk memenuhi keinginan nasabah meskipun ada beberapa kendala. Secara berkala dilakukan pembaharuan untuk mengatasi beberapa kendala guna memenuhi keinginan dari nasabah. Dalam menarik minat dari nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang menerapkan sistem pemasaran dengan cara melakukan penawaran secara langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan. PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang juga mengadakan promo yaitu hadiah bagi nasabah yang ingin menggunakan aplikasi mandiri syariah mobile. PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang sudah melakukan sistem pemasaran guna menarik minat nasabahnya untuk menggunakan layanan *mobile*

¹⁷ Nia Kurnia, “Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang” (*Skripsi*, IAIN Purwokerto, 2020). Diakses melalui <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/8620/> pada tanggal 06 Januari 2022.

banking dengan baik, sehingga pengguna dari aplikasi mandiri syariah mobile di Bank Syariah Mandiri mengalami peningkatan. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah meneliti tentang layanan *mobile banking* dan jenis penelitian yang digunakan kualitatif. Sedangkan perbedaannya ialah terletak pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu memiliki fokus untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan *mobile banking* guna menarik minat dari nasabah dan bagaimana cara yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang dalam memasarkan layanan *mobile banking*, sedangkan pada penelitian sekarang memiliki fokus untuk mengetahui efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

4. *Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)*.¹⁸

Penelitian ini memiliki fokus untuk memahami dampak dari layanan dampak *mobile banking* terhadap meningkatnya jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa layanan jasa *mobile banking* yang dilaksanakan Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam untuk meningkatkan jumlah nasabah yaitu *mobile banking* memberikan kemudahan serta kenyamanan transaksi sehingga meningkatkan loyalitas nasabah serta menarik nasabah baru untuk

¹⁸ Tri Nurbaiti, “Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)” (*Skripsi*, IAIN Metro, 2020). Diakses melalui <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3750/> pada tanggal 06 Januari 2022.

membuka rekening pada Bank Muamalat sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah pengguna *mobile banking*. Dapat diketahui bahwa meningkatnya jumlah nasabah pada setiap bulan telah mencapai 75-150 nasabah, sampai saat ini dengan jumlah account 11.600 atau meningkat 10% pertahun. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah meneliti tentang layanan *mobile banking* dan jenis penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya ialah terletak pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu memiliki fokus untuk memahami dampak layanan *jmobile banking* terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam, sedangkan pada penelitian sekarang memiliki fokus untuk mengetahui efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

5. *Efektivitas Dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2016)*.¹⁹

Penelitian ini memiliki fokus untuk mengetahui pengaruh efektivitas serta risiko terhadap kepuasan dari mahasiswa dalam melakukan transaksi memakai *mobile banking*. Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif dengan penelitian lapangan. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel efektivitas memiliki nilai signifikansi t hitung $0,207 > 0,05$ dan nilai t hitung $< t$ tabel sebesar $1,271 < 1,984$. Hal ini menjelaskan bahwa variabel

¹⁹ Iin Yusmaina, "Efektifitas Dan Risiko Penggunaan Mobile Banking terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2016)" (*Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung, 2020). Diakses melalui <http://repository.radenintan.ac.id/11822/> pada tanggal 06 Januari 2022.

efektivitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa untuk melakukan transaksi menggunakan layanan *mobile banking*. Variabel risiko memiliki nilai signifikansi t hitung $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel $3,367 > 1,984$ serta koefisien regresi 0.321 . Hal ini menjelaskan jika variabel risiko memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa untuk melakukan transaksi memakai *mobile banking*. Nilai R^2 yaitu sebesar $0,117$ yang berarti pengaruh variabel efektivitas serta risiko terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan transaksi di bank syariah memakai *mobile banking* adalah $11,7\%$. Efektivitas, risiko, serta kepuasan mahasiswa pada pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri sudah sesuai berdasarkan prinsip Islam. Pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri bisa membantu memudahkan aktivitas transaksi keuangan nasabah dimana prinsip kemudahan penggunaan adalah salah satu prinsip yang sangat penting dalam Islam, akad dalam transaksi *mobile banking* sudah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian yang berpedoman pada DSN MUI No. 10/DSN-MUI/IV/2000. Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah dibagikan, nasabah percaya dengan sistem keamanan dari *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah meneliti tentang layanan *mobile banking*. Sedangkan perbedaannya ialah jenis penelitian dan fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu menggunakan jenis kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan dan memiliki fokus untuk mengetahui pengaruh efektivitas serta risiko terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* pada mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung

angkatan 2016, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif memiliki fokus untuk mengetahui efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.