

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Sebagai negara yang dikenal dengan negara yang penduduknya mayoritas muslim, Indonesia memiliki peluang untuk pengembangan perbankan syariah. Pengembangan tersebut harus disesuaikan dengan perkembangan zaman saat ini. Perbankan syariah dibutuhkan oleh masyarakat khususnya umat islam dengan harapan untuk dapat memberikan kemudahan dan jasa perbankan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip islam.

Adanya kemajuan teknologi, dunia perbankan ikut terdorong untuk menggunakan teknologi berbasis digital guna memudahkan dalam bertransaksi dengan nasabah, yang pada awalnya proses transaksi dan pelayanan dengan nasabah harus dilakukan secara langsung di kantor bank, saat ini prosesnya dapat dilakukan secara lebih mudah dengan bantuan teknologi berbasis komputer yang dapat di akses melalui internet.<sup>1</sup>

Salah satu perkembangan teknologi di Indonesia di sektor lembaga keuangan adalah *digital banking* yang dikembangkan oleh perbankan di Indonesia. Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, bahwa *digital banking* adalah sebuah layanan perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani

---

<sup>1</sup> Aan Ansori, *Sistem Informasi Perbankan Syari'a*, Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah Vol.4, No.2 (2018). 183

nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.<sup>2</sup>

Berikut ini data tentang pertumbuhan transaksi *digital banking* di Indonesia:

**Tabel 1.1**  
**Transaksi *Digital Banking* di Indonesia**

No.	Tahun	Nilai Transaksi (Triliun)
1.	2018	2.259
2.	2019	2.436
3.	2020	2.775
4.	2021	3.984
5.	2022	4.873
6.	2023	5.951

Sumber: Bank Indonesia dan Statistik Perbankan Indonesia OJK<sup>3</sup>

Berdasarkan data tabel 1.1 menjelaskan bahwa di Indonesia transaksi *digital banking* mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Di Indonesia sendiri, perkembangan transaksi *digital banking* tumbuh lebih tinggi pada setiap tahunnya sebesar 1,556% dalam kurun waktu 2018- 2023. Diketahui layanan digital telah tumbuh sangat baik, sehingga melalui kemudahan akses bagi masyarakat dalam layanan perbankan berbasis digital dapat menciptakan efisiensi. Namun persaingan di era digital harus membuat setiap bank mempunyai strategi jitu dalam mendapatkan hati masyarakat termasuk pada sektor industri bank syariah.

Keberadaannya sebagai jawaban atas kebutuhan transaksi perekonomian yang sesuai prinsip syariah. Di Indonesia eksistensi bank syariah harus dijaga

---

<sup>2</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018, *Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital*.

<sup>3</sup> Berita Resmi Statistik No.63/08/Th.XXIV  
(Diakses melalui [https://www.bps.go.id/website/materi\\_ind/materiBrsInd-20210818115011.pdf](https://www.bps.go.id/website/materi_ind/materiBrsInd-20210818115011.pdf) pada tanggal 3 Juli 2023)

agar dapat memenuhi kebutuhan transaksi sesuai prinsip ajaran agama bagi masyarakat muslim.

Kota Kediri menempati posisi ketiga sebagai kota terbesar di Jawa Timur. Kedua kota sebelumnya adalah Kota Surabaya dan Malang. Kota Kediri juga menyandang gelar sebagai ibukota dari Karesidenan Kediri. Karesidenan Kediri terdiri atas beberapa kabupaten kota meliputi Kabupaten Kediri, Tulungagung, Blitar, Trenggalek, dan Nganjuk.<sup>4</sup> Berikut ini adalah beberapa lembaga perbankan syariah yang telah berkembang di Kota Kediri.

**Tabel 1.2**  
**Lembaga Bank Syariah di Kota Kediri**

No	Nama Bank Syariah	Alamat	Kepemilikan
1	Bank Jatim Syariah	Jl. Diponegoro No.50 B Semampir, Kecamatan Kota	BUMD
2	Bank BTN Syariah	Ruko Hayam Wuruk Trade Centre	BUMN
3	Bank Syariah Indonesia	Jl. Hayam Wuruk Dandangan, Kecamatan Kota	BUMN
4	Bank BTPN Syariah	Jl. Joyoboyo, Kemas, Kecamatan Kota	Swasta Nasional
5	Bank Mega Syariah	Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 12 Ngadirejo Kecamatan Kota	Swasta Nasional
6	Bank Muamalat	Jl. Sultan Hasanuddin No.26 Dandangan, Kecamatan Kota	Swasta Nasional
7	Bank Sinarmas Syariah	Jl. Brawijaya No.25 Pakelan, Kecamatan Kota	Swasta Nasional

Sumber: Data Hasil Observasi Peneliti

Berdasarkan tabel 1.2 di atas terdapat tujuh bank syariah di Kota Kediri, satu diantaranya badan usaha milik pemerintah daerah (BUMD) yaitu Bank Jatim Syariah dan tiga diantaranya badan usaha milik pemerintah dan negara

<sup>4</sup> <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2023/10/31/menggapai-keberlanjutan-kediri-kota-masa-depan-yang-berkelanjutan>, Di akses pada tanggal 23 Oktober 2023

(BUMN) yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank BTN Syariah. Berdasarkan observasi peneliti ketiga bank syariah diatas merupakan tiga bank syariah terbaik yang telah berkembang pesat di Kota Kediri. Maka dari itu ketiga bank syariah tersebut setara untuk dibandingkan. Berikut ini adalah perbandingan antara Bank Jatim Syariah, Bank Syariah Indonesia, dan Bank BTN Syariah.

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Layanan Digital Bank Syariah di Kota Kediri**

<b>Pembanding</b>	<b>Bank Jatim Syariah</b>	<b>Bank Syariah Indonesia</b>	<b>Bank BTN Syariah</b>
<b>Alamat</b>	Jl. Diponegoro No.50 Semampir, Kecamatan Kota	Jl. Hayam Wuruk No.49 Dandangan, Kecamatan Kota	Ruko Hayam Wuruk Trade Centre
<b>Layanan Digital</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATM</li> <li>2. SMS Banking</li> <li>3. Internet Banking</li> <li>4. Virtual Account (VA)</li> <li>5. Katalis Barokah</li> <li>6. J Connect Mobile</li> <li>7. Wakaf iB Barokah</li> <li>8. Samsat OPOP</li> <li>9. Agen Laku Pandai</li> <li>10. QRIS</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATM</li> <li>2. Mobile Banking (BSI Mobile)</li> <li>3. Internet Banking</li> <li>4. Virtual Account (VA)</li> <li>5. SMS Banking</li> <li>6. Webform BSI</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATM</li> <li>2. Mobile Banking (BTNS Mobile)</li> <li>3. Virtual Account (VA)</li> <li>4. Internet Banking</li> <li>5. iCash Management System</li> </ol>

*Sumber: Data Diolah Dari Hasil Observasi Peneliti*

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut dapat diketahui bahwa Bank Jatim Cabang Syariah Kediri lebih unggul dibandingkan kedua bank syariah lainnya. Dapat dilihat dari jumlah layanan *digital banking* yang dimiliki cukup banyak dan bervariasi. Hal tersebut karena pengembangan layanan digital di bank ini bertumbuh pesat. Banyaknya layanan *digital banking* tersebut tentunya dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Bank Jatim Syariah tergolong sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang dimiliki oleh Provinsi Jawa Timur, Jawa Timur sendiri merupakan salah satu

provinsi yang memiliki potensi pengembangan ekonomi yang menjanjikan di Indonesia. Dengan hal itu terbukti bahwa Bank Jatim Syariah ini sudah berkembang dan diterima oleh masyarakat dengan baik serta dapat bersaing dengan bank syariah lainnya. Dengan hal ini, Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dipilih peneliti sebagai lokasi penelitian.

Beberapa layanan yang diberikan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah yakni nasabah dapat mengakses rekening bank, melakukan berbagai transaksi, dan mengelola keuangan secara online. Sebagai alternatif dari layanan perbankan tradisional, layanan digital merupakan solusi bagi nasabah yang aktif, sibuk dengan pekerjaannya, dan membutuhkan akses ke layanan perbankan dimana dan kapan saja. Mengoptimalkan data nasabah untuk melayani nasabah dengan lebih mudah dan praktis, yang telah disesuaikan guna memenuhi kebutuhan nasabah. Jadi, nantinya nasabah juga bisa melakukannya secara mandiri dengan tetap memperhatikan seluruh aspek pengamanannya.

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri telah beroperasi selama sembilan tahun lamanya. Dalam prosesnya, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri telah melakukan banyak pengembangan dan inovasi dengan tujuan memberikan layanan keuangan terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui berbagai produk yang sesuai dengan hukum syariah.

Kemunculan layanan digital pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dimulai dengan peluncuran ATM dan SMS *Banking* tahun 2013. Kemudian pada tahun 2015 muncul layanan *Internet Banking*. Pada tahun 2018 muncul

layanan *Virtual Account* (VA). Setahun kemudian pada tahun 2019 muncul layanan Katalis Barokah. Pada tahun 2021 dalam masa pandemi meluncurkan beberapa layanan digital sekaligus yaitu *J Connect Mobile*. Pada tahun 2022 meluncurkan layanan Wakaf iB Barokah.

Perkembangan nasabah dana Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sejak tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 sesuai tabel berikut.

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Nasabah Dana Bank Jatim Cabang Syariah Kediri**

No.	Tahun	Jumlah
1.	2020	33.898
2.	2021	37.368
3.	2022	41.598
4.	2023	45.017

*Sumber : Data Dari Bank Jatim Cabang Syariah Kediri (Informasi diterima tanggal 13 Desember 2023)*

Berdasarkan tabel di atas terlihat setelah adanya layanan digital, jumlah nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terus meningkat. Melalui berbagai layanan digital yang disediakan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat menarik minat masyarakat menggunakan layanan. Adapun kondisi layanan digital Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sangat baik dengan jumlah pengguna yang terus meningkat.

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memiliki beberapa layanan digital yang digunakan untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada nasabahnya melalui media internet. Layanan *digital banking* yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri cukup berkembang secara signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dalam perkembangan pengguna layanan *digital banking* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sampai dengan Oktober 2023, sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Jumlah Pengguna Layanan *Digital Banking***  
**Bank Jatim Cabang Syariah Kediri**

No	Layanan Digital	Jumlah Pengguna	
		2022	2023
1	ATM	24.337	26.504
2	<i>SMS Banking</i>	1.878	2.218
3	<i>Internet Banking</i>	205	250
4	<i>Virtual Account (VA)</i>	782	851
5	Katalis Barokah	55	69
6	<i>JConnect Mobile</i>	1.729	2.052
7	Wakaf iB Barokah	21	29
8	Samsat OPOP	19	25
9	Agen Laku Pandai	14	23
10	<i>QRIS</i>	363	606

*Sumber : Data Dari Bank Jatim Cabang Syariah Kediri (Informasi diterima tanggal 13 Desember 2023)*

Berdasarkan tabel 1.5 di atas dapat diketahui bahwa jumlah pengguna layanan digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terus mengalami peningkatan. Layanan *digital banking* dapat dijadikan alternatif bagi pihak bank syariah untuk meningkatkan keunggulan bersaing, sekaligus menarik minat masyarakat. Kemudian juga bisa dilihat bahwa layanan *JConnect Mobile* merupakan layanan *digital banking* yang menunjukkan peningkatan jumlah pengguna dari 1.729 di tahun 2022 menjadi 2.052 di tahun 2023. Oleh karena itu peneliti lebih fokus pada layanan *digital banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berupa layanan *JConnect Mobile*.

*JConnect Mobile* sendiri memiliki berbagai kelebihan yang membuatnya unggul dalam menarik minat nasabah. Pertama, *JConnect Mobile* memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi cabang bank secara langsung. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan tenang tanpa khawatir akan risiko keamanan.

Selain itu, *JConnect Mobile* juga menawarkan berbagai fitur seperti *transfer* antar bank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa yang semuanya dapat dilakukan hanya dengan beberapa klik.

Kelebihan lain dari *JConnect Mobile* adalah antarmuka yang *user-friendly* sehingga mudah digunakan oleh semua kalangan, termasuk mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Aplikasi ini juga sering mendapatkan pembaruan untuk meningkatkan kinerja dan menambahkan fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Dengan adanya *JConnect Mobile*, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah melalui pelayanan yang responsif dan praktis. Keunggulan-keunggulan ini menjadikan *JConnect Mobile* sebagai salah satu layanan digital yang sangat diminati dan terus berkembang dari waktu ke waktu.

Keunggulan bersaing sendiri penting sekali dalam menekankan aspek kecepatan. Dalam hal ini, kecepatan meliputi bagaimana bank syariah memperoleh dan mengolah data secepatnya. Untuk mengatasi hal tersebut, suatu bank perlu memanfaatkan teknologi informasi untuk mengoptimalkan aktifitas perbankan. Teknologi informasi juga memberikan layanan guna meningkatkan keberhasilan suatu perusahaan melalui sumber-sumber dalam keunggulan kompetitif.<sup>5</sup>

Menurut Porter, strategi bersaing adalah strategi untuk memperoleh posisi bersaing dalam suatu industri, suatu bidang penting dimana persaingan berlangsung, sedangkan keunggulan kompetitif adalah kemampuan suatu

---

<sup>5</sup> Erni Widaajanti, *Peran Teknologi Informasi Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif*, No.1 (2008)



perusahaan untuk bisa lebih unggul dari kompetitornya dalam bidang industri atau di pasar yang sama melalui karakteristik dan sumber daya yang dimilikinya agar dapat mencapai kinerja yang jauh lebih tinggi. Keunggulan kompetitif diperoleh dengan cara perusahaan dapat mengembangkan dan melaksanakan strategi pemasaran dengan memanfaatkan sumber daya perusahaan.<sup>6</sup> Tabel 1.6 dibawah menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keunggulan bersaing:

**Tabel 1.6**  
**Faktor-Faktor Keunggulan Bersaing**

No.	Faktor Keunggulan Bersaing	Keterangan
1.	Nilai ( <i>Value</i> )	Jujur, kepercayaan, berkomitmen pada nasabah, kepemimpinan, inovasi, disiplin, melayani dengan baik, kekeluargaan dan kenyamanan.
2.	Pelayanan	Memberikan pelayanan yang terbaik sehingga mampu membuat nasabah menjadi nyaman untuk bertransaksi.
3.	Harga ( <i>Price</i> )	Mengurangi biaya proses bisnis dan menurunkan biaya nasabah.
4.	Loyalitas Konsumen	Memperhatikan, mendampingi dan mengayomi nasabah.

*Sumber: Data diolah dari hasil observasi peneliti (3 Juli 2023)*

Dalam perkembangannya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ini memiliki keunggulan yang dapat bersaing. Berdasarkan tabel 1.6 dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing yaitu Nilai/*Value*, Pelayanan, harga/*Price* dan Loyalitas Konsumen. Nilai/*Value* pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yaitu dengan bersikap jujur, memiliki kepercayaan antara karyawan dengan nasabah, berkomitmen pada setiap nasabah, memiliki kepemimpinan, inovasi dalam pengembangan produk khususnya dalam pengembangan layanan digital, disiplin, melayani dengan

<sup>6</sup> Nel Arianty, *Manajemen Pemasaran* (Medan: Perdana Publishing, 2016). 76

baik, kekeluargaan dan kenyamanan. Pada faktor ini, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri telah memiliki serangkaian budaya kerja dalam melayani nasabah. Kemudian juga memiliki SOP untuk memberikan arahan dalam berkegiatan sehari-hari. Sebagai lembaga keuangan syariah, prinsip-prinsip keteladanan Nabi Muhammad seperti kejujuran dan kepercayaan juga diterapkan agar menciptakan layanan yang kental secara Islami.

Pelayanan menjadi hal utama dalam setiap bank syariah, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan pelayanan yang terbaik dan prima serta proses yang cepat pada setiap transaksinya yaitu salah satunya dengan memanfaatkan layanan *digital banking* yang dapat diakses dengan mudah melalui *gadget* dan tersedia gratis di *playstore* maupun *Appstore*. Sehingga apabila nasabah mengalami kesulitan untuk datang ke bank untuk melakukan transaksi, nasabah tidak perlu untuk antri di bank terlalu lama karena dapat diakses di rumah masing-masing dan hal ini membuat nasabah menjadi nyaman.

Pelaksanaan faktor pelayanan pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan berbagai jenis layanan digital sesuai pada tabel 1.3. Masing-masing layanan digital tersebut memberikan fitur yang bervariasi sesuai kebutuhan nasabah. Semakin bervariasi dari layanan digital ini akan menunjukkan keunggulan dibanding bank lain.

*Price* atau harga produk pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan harga yang terbaik untuk nasabahnya agar tidak memberatkan nasabah. Salah satunya dengan membebaskan biaya administrasi bulanan dan setoran awal rekening tabungan minimum Rp. 20.000,- untuk produk

tabunganku dan setoran awal pembukaan tabungan barokah minimum Rp. 50.000,- Berdasarkan faktor harga ini, minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri semakin meningkat. Hal ini terbukti dengan data pertumbuhan nasabah pada tabel 1.4. Hal ini didasarkan bahwa harga menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen. Termasuk pada industri perbankan syariah, masyarakat memilih suatu bank tentu dipengaruhi suatu faktor. Melalui strategi harga, seperti bebas biaya administrasi bulanan dan setoran awal yang murah relevan dengan peningkatan jumlah nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Loyalitas nasabah pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri semakin meningkat dengan adanya fitur-fitur baru dalam layanan digital yang semakin banyak dan lengkap dibuktikan pada fitur layanan yang ada pada layanan *J-Connect*. Loyalitas nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat terlihat melalui tabel 1.4 bahwa pengguna setiap layanan digital terus meningkat. Peningkatan pengguna dapat pula disebabkan atas manfaat layanan yang dirasakan. Sehingga semakin banyak masyarakat yang ingin juga merasakan layanan digital Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam suatu kebutuhan transaksi.

Berdasarkan pemaparan diatas, sudah cukup terlihat bahwa Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ini dikenal luas oleh masyarakat dan mampu berkembang serta melakukan berbagai inovasi produk khususnya pada layanan digitalnya yang unggul dan banyak diminati. Sehingga peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “**Pemanfaatan Layanan Digital**

***Banking dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing (Studi Pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri)***”.

**B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana pemanfaatan layanan *digital banking* berupa *JConnect Mobile* pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?
2. Bagaimana peran pemanfaatan layanan *digital banking* berupa *JConnect Mobile* dalam upaya meningkatkan keunggulan bersaing pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa pemanfaatan layanan *digital banking* berupa *JConnect Mobile* pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
2. Untuk menganalisa peran pemanfaatan layanan *digital banking* berupa *JConnect Mobile* dalam meningkatkan keunggulan bersaing pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

**D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan teoritis, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan *digital banking* dalam meningkatkan keunggulan bersaing pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Sehingga dapat dijadikan sebagai inspirasi dalam mengembangkan kajian tentang perbankan syariah, serta menjadi sumber referensi bagi penelitian-penelitian lainnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan pemanfaatan layanan *digital banking* dalam meningkatkan keunggulan bersaing pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

b. Bagi masyarakat

Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang pemanfaatan layanan *digital banking* pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

c. Bagi Perbankan Syariah

Bagi Perbankan Syariah, khususnya bagi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi manajemen khususnya agar dapat meningkatkan produktivitas dan juga memberikan pemahaman tentang pemanfaatan layanan *digital banking* dalam rangka meningkatkan keunggulan bersaing antar bank.

d. Bagi Lembaga Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **E. Telaah Pustaka**

1. *Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember*<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Wilda Rizqi Amalia, *Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember* (Skripsi: IAIN Jember, 2021)

Pesatnya perkembangan teknologi informasi digital membawa perubahan inovasi produk dan jasa yang semakin berkembang dan mampu memberikan pengaruh yang cukup tinggi bagi pendapatan perbankan. *Digital Banking* Mandiri Syariah mampu memberikan peningkatan berupa kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *handphone* dan internet, nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *digital banking* dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Hasil penelitian menjelaskan dalam reliabilitasnya BSM menyampaikan pelayanan menggunakan aplikasi *marketing tools*, Mandiri Syariah University mempunyai *basic staff program training, refreshment* dan evaluasi untuk pengembangan kompetensi, kemampuan daya tanggap memuaskan, pengaksesan berjalan cepat, menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa dan informasi yang diberikan lengkap. Kemampuan menumbuhkan rasa percaya berupa pertanggungjawaban atas tindakan pelayanan yang kurang memuaskan, layanan yang lebih baik secara waktu dan sistem. Kemampuan empati BSM mengembangkan *digital banking* menyesuaikan gaya hidup nasabah berupa bukti fisik inovasi aplikasi *mobile banking*.

Persamaan dengan penelitian penulis adalah pembahasan terkait penggunaan layanan digital pada bank syariah. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah fokus pembahasan. Pada penelitian ini membahas

layanan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan penulis membahas layanan digital dalam meningkatkan keunggulan bersaing.

### 3. *Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh*<sup>8</sup>

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah BSI KCP Ipuh. Hasil penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh nasabah memberikan pendapat atau respon bahwa praktis dan mudah diakses, menghemat biaya dan waktu, bisa dilakukan kapan pun dan bisa tarik tunai. Pada penetapan digital BSI bisa melakukan transaksi, tertib administrasi dan penerapan transfer ke semua nasabah sehingga bisa mengetahui bahwasanya nasabah tersebut tidak ada keraguan dalam melakukan transaksi melalui digital BSI.

Persamaan dengan penelitian penulis adalah pembahasan tentang pemanfaatan layanan digital bank syariah. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah fokus pembahasan. Penelitian ini membahas manfaat yang dirasakan nasabah melalui layanan digital. Sedangkan penulis berfokus pada pemanfaatan layanan digital dalam meningkatkan keunggulan bersaing.

### 4. *Peran Digital Islamic Network (DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Bank Muamalat KCP Tulungagung)*<sup>9</sup>

Skripsi ini menjelaskan mengenai peran aplikasi *mobile banking Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya pada Bank Muamalat KCP Tulungagung. Tujuan dari

---

<sup>8</sup> Mutiara Apriza, *Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh* (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2021)

<sup>9</sup> Ekalaka Febian Cahyaningtyas, *Peran Digital Islamic Network (DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Bank Muamalat KCP Tulungagung)* (Skripsi: IAIN Kediri, 2022)

penelitian ini adalah untuk menjabarkan faktor yang melatar belakangi penggunaan DIN pada Bank Muamalat KCP Tulungagung dan peran DIN dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung. Hasil analisis data menunjukkan bahwa faktor penggunaan DIN pada Bank Muamalat KCP Tulungagung dilatar belakangi atas keinginan mendapatkan fasilitas perbankan yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunanya. Pada penggunaannya aplikasi Muamalat DIN mudah dioperasikan, lebih efektif dan efisien waktu serta muslim *friendly* untuk nasabah. Peran DIN pada Bank Muamalat KCP Tulungagung yaitu memberikan kemudahan nasabah dalam menerima pelayanan yang berkualitas dan profesional. Dengan terwujudnya efektivitas dan efisiensi terhadap pelayanan jasa perbankan kepada nasabah yang menggunakan Muamalat DIN. Hal tersebut dibuktikan dengan Muamalat DIN berperan meningkatkan kualitas layanan dengan kemudahan pelayanan jasa kepada nasabah, efisiensi waktu, memberikan jaminan keamanan terhadap nasabah, dan memberikan kepuasan layanan kepada nasabah.

Persamaan dengan penelitian penulis adalah pembahasan terkait layanan digital bank syariah. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah penggunaan layanan digital antar bank. Pada penelitian ini berfokus pada layanan *mobile banking*. Sedangkan penulis membahas seluruh layanan *digital banking*. Selain perbedaan lain bahwa penelitian ini membahas layanan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan penulis membahas layanan digital dalam meningkatkan keunggulan bersaing.



5. *Analisis Layanan Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto)*<sup>10</sup>

Seiring perkembangan teknologi yang begitu cepat memberikan banyak dampak bagi kehidupan manusia termasuk pada layanan jasa perbankan. Layanan jasa pada perbankan salah satunya pada layanan digital bank Muamalat yaitu, Layanan Muamalat DIN merupakan fasilitas layanan *mobile banking* yang dimiliki oleh Bank Muamalat untuk melakukan transaksi yang dapat diakses secara langsung oleh anggota melalui *smartphone* dengan menggunakan media jaringan internet. Agar layanan Muamalat DIN berjalan dengan baik maka harus sesuai dengan prinsip manajemen syariah.

Adapun hasil penelitian analisis layanan Muamalat DIN dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif manajemen syariah di Bank Muamalat Mojokerto, yang berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan, *customer service*, dan nasabah dengan berbagai layanan Muamalat DIN yang disediakan dan dengan penyebab atau alasan yang membuat nasabah semakin sering bertransaksi dengan adanya layanan Muamalat DIN, seperti kemudahan dalam penggunaan, efisien waktu, kemudahan pengguna dan keamanan. Namun juga ada kendala yang dialami nasabah sehingga mengalami penurunan transaksi seperti jaringan internet kurang mendukung, adanya perbaikan sistem dari pusat dan terblokirnya akun karena lupa *password*. Dalam perspektif manajemen syariah

---

<sup>10</sup> Nurul Masruroh, *Analisis Layanan Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto)* (Skripsi: IAIN Kediri, 2023)

diterapkan prinsip keadilan yaitu nasabah tidak paksa untuk menggunakan layanan Muamalat DIN. Prinsip amanah dan akuntabilitas melibatkan pelaksanaan tugas dengan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah serta melakukan transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip komunikatif melibatkan penyampaian penjelasan yang jelas dan tepat kepada nasabah oleh customer service terkait dengan layanan Muamalat DIN.

Persamaan dengan penelitian penulis adalah membahas layanan digital pada bank syariah. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah penggunaan jenis layanan digital. Pada penelitian ini fokus pada *mobile banking*, sedangkan penulis membahas semua layanan *digital banking*. Perbedaan lain bahwa penelitian ini fokus membahas layanan *mobile banking* untuk meningkatkan transaksi transfer. Penulis berfokus pada layanan *digital banking* dalam meningkatkan keunggulan bersaing. Pada penelitian ini menggunakan tinjauan manajemen syariah, sedangkan penulis tidak menggunakan tinjauan analisis.

6. *Penggunaan Layanan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Penerapan Green Banking Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus di Bank Muamalat KCP Mojokerto)*<sup>11</sup>

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh perkembangan zaman yang kian pesat, khususnya di Indonesia. Penerapan *mobile banking* sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan juga sekaligus sebagai wujud dukungan Bank Muamalat dalam menerapkan *Green Banking* karena didukung dengan

---

<sup>11</sup> Nunik Kurniatul Laila, *Penggunaan Layanan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Penerapan Green Banking Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus di Bank Muamalat KCP Mojokerto)* (Skripsi: IAIN Kediri, 2022)

adanya fitur-fitur yang ada di M-DIN seperti kemudahan dalam membuka rekening yang bisa dilakukan dirumah tanpa harus datang ke kantor langsung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penggunaan layanan M-DIN efektif dalam meningkatkan penerapan *green banking* di Bank Muamalat KCP Mojokerto. Secara tidak langsung dengan adanya M-DIN dapat menciptakan laporan tanpa kertas, untuk membantu menjaga lingkungan. Selain itu, Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan produk digital yang ramah lingkungan.

Persamaan dengan penelitian penulis adalah penggunaan layanan digital banking pada bank syariah. Perbedaannya bahwa penelitian ini fokus pada layanan *mobile banking*, sedangkan penulis fokus semua jenis layanan *digital banking*. Perbedaan lainya bahwa penelitian ini membahas layanan digital bank dalam meningkatkan penerapan *green banking*. Penulis membahas layanan digital dalam meningkatkan keunggulan bersaing. Penelitian ini menggunakan tinjauan manajemen syariah, sedangkan penulis tidak menggunakan tinjauan.