

**STRATEGI INOVASI LAYANAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI BANK JATIM
CABANG SYARIAH KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh :

ERICA PRAMESTI REGITA CAHYANI

9.342.151.19

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI INOVASI LAYANAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI BANK JATIM
CABANG SYARIAH KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program sarjana

Disusun oleh :

ERICA PRAMESTI REGITA CAHYANI

9.324.151.19

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI INOVASI LAYANAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI BANK JATIM
CABANG SYARIAH KEDIRI**

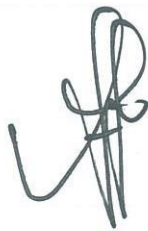
Oleh :

ERICA PRAMESTI REGITA CAHYANI

9.342.151.19

Telah Disetujui :

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE.,MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum
NIP.19930306 201903 2 016

NOTA DINAS

Kediri, 4 Desember 2023.

Lampiran :

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Erica Pramesti Regita Cahyani

NIM : 934215119

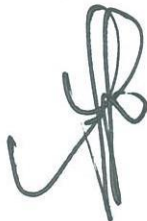
Judul : Strategi Inovasi Layanan Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

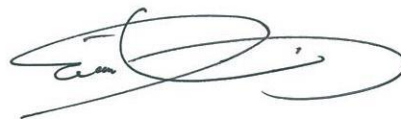
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum
NIP. 19930306 201903 2 016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 4 Desember 2023

Lampiran :
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Erica Pramesti Regita Cahyani
NIM : 934215119
Judul : Strategi Inovasi Layanan Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 24 November 2023. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum
NIP.19930306 201903 2 016

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI INOVASI LAYANAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BANK JATIM CABANG SYARIAH KEDIRI

ERICA PRAMESTI REGITA CAHYANI
NIM. 9.342.151.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri Pada Tanggal 24 November 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Sri Anugrah Natalina, SE., MM
NIP. 19771225 200901 2 006

(.....)

2. Penguji I
Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

(.....)

3. Penguji II
Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIDN. 2104108403

(.....)

Kediri, 4 Desember 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP : 19750101 199803 1002

MOTTO

فَلَا أُفْسِسُ بِالشَّفَقِ ﴿١٦﴾ وَاللَّيْلِ وَمَا وَسَقَ ﴿١٧﴾ وَالْقَمَرِ إِذَا اتَّسَقَ ﴿١٨﴾ لَتَرْكَبُنَّ طَبَقًا عَنْ
طَبَقٍ ﴿١٩﴾ فَمَا لَهُمْ لَا يُؤْمِنُونَ ﴿٢٠﴾

Maka sesungguhnya Aku bersumpah dengan cahaya merah di waktu senja,
dengan malam dan apa yang diselubunginya, dan dengan bulan apabila jadi
purnama. Sesungguhnya kamu melalui tingkat demi tingkat (dalam kehidupan).

(QS Al-Insyiqaq Ayat 16-20)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelahmu itu. Lebarakan
lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa
yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancer. Tapi gelombang-gelombang
itu yang nanti bisa kau ceritakan ”

(Boy Candra)

“Terbentur, Terbentur, Tetbentur, Tetbentuk”

(Tan Malaka)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur yang tiada henti untuk semua nikmat yang telah Allah SWT berikan dalam kehidupan saya, atas berkah rahmat dan taufik-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini, dan saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya Mulyono dan Ibu Khomsiah serta adik saya Muhammad Ardi Febriansyah yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta mendoakan saya setiap waktu supaya saya bisa menyelesaikan studi S1 ini dengan baik. Semoga selalu diberikan kesehatan lahir dan batin dengan rezeki melimpah, selalu dalam lindungan-Nya, dan diberikan panjang umur oleh Allah SWT.
2. Kepada yang terhormat dosen pembimbing Ibu Dr. Andriani, SE., MM dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum yang telah membimbing dan mengarahkan saya agar mengerjakan skripsi dengan baik.
3. Pihak Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah bersedia dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan terimakasih atas dukungan juga semangatnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Erica Pramesti Regita Cahyani. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah

sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk dirayakan. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Ca. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan sendiri.

ABSTRAK

Erica Pramesti Regita Cahyani, 2023. Strategi Inovasi Layanan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing (1) Dr. Andriani, SE., MM (2) Ibu Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum.

Kata kunci : Strategi, Inovasi, Layanan Digital, Kualitas Pelayanan

Skripsi ini merupakan suatu kajian ilmiah yang membahas tentang strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan bagaimana strategi inovasi layanan digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dan bagaimana strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti penyelia pelayanan nasabah & teller, staf IT, *customer service*, dan nasabah pengguna *JConnect Mobile* dari Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Peneliti juga melakukan pengecekan keabsahan data antara lain keikutsertaan peneliti, penentuan pengamatan dalam observasi dan triangulasi. Tahap terakhir adalah tahap pra lapangan, tahap di lapangan, tahap analisa, dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi inovasi layanan digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berfokus pada penggunaan layanan *JConnect Mobile*. Hal ini dikarenakan berbagai jenis transaksi dapat diakomodasikan oleh layanan *JConnect Mobile* yang mana dalam pelaksanaannya dapat mempermudah proses transaksi melalui perubahan nyata, yaitu perubahan layanan *mobile banking* sebelumnya Bank Jatim Mobile menjadi *JConnect Mobile* yang kini telah dilengkapi fitur-fitur yang jauh lebih lengkap daripada sebelumnya. Penerapan strategi inovasi yang berfokus pada layanan *JConnect Mobile* ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan yang tentunya sesuai dengan standar pelayanan seperti menyediakan fasilitas yang mengedepankan kebutuhan nasabah, kemampuan *customer service* yang baik karena adanya *role play* sebagai penilaian evaluasi, daya tanggap telah terpenuhi dengan baik dinilai dari menurunnya tingkat keluhan nasabah terkait pelayanan, melakukan penguatan atau *upgrade* keamanan IT pada sistem jaringan, dan memberikan *small talk* sebagai cara untuk menghadapi permasalahan nasabah. Strategi yang diterapkan selalu menyesuaikan kebutuhan nasabah sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, strategi inovasi layanan digital berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan syukur dan segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Strategi Inovasi Layanan Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri” Sholawat dan salam senantiasa tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E). Penulisan skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya bantuan bimbingan, motivasi dan do’a dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Anas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, beserta Bapak dan Ibu Dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Andriani, SE., MM dan Ibu Erawati Dwi Lestari SS., M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Pihak Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orangtua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moral dan materil serta doa yang selalu diberikan kelancaran sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Teman-teman seperjuangan terimakasih atas dukungan juga semangatnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Untuk ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Semoga hasil ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan, demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 4 Desember 2023



Erica Pramesti Regita Cahyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	 1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Telaah Pustaka	12
 BAB II : LANDASAN TEORI.....	 18
A. Strategi	18
1. Pengertian strategi.....	18
2. Manfaat strategi	19
B. Inovasi layanan digital	20
1. Pengertian inovasi layanan digital	20
2. Karakteristik inovasi layanan digital	21
3. Tujuan inovasi layanan digital	22
C. Kualitas pelayanan	23
1. Pengertian kualitas pelayanan.....	23
2. Dimensi kualitas pelayanan	24
3. Kualitas pelayanan menurut pandangan Islam	25
4. Ciri-ciri pelayanan yang baik.....	27
 BAB III : METODE PENELITIAN	 29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Kehadiran Peneliti.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Observasi.....	33
2. Wawancara.....	33
3. Dokumentasi	34

F. Analisis Data	35
1. Reduksi Data	35
2. Penyajian Data	36
3. Penarikan Kesimpulan	36
G. Pengecekan Keabsahan Data	36
1. Perpanjangan Kehadiran Peneliti	37
2. Ketekunan Pengamatan	37
3. Triangulasi	38
H. Tahap-Tahap Penelitian	38
1. Tahap pra-lapangan	38
2. Tahap pekerjaan lapangan	39
3. Tahap analisis data	39
4. Tahap penulisan laporan	39
BAB IV : TEMUAN DATA DAN PAPARAN PENELITIAN	40
A. Gambaran umum Bank Jatim cabang Syariah Kediri	40
1. Sejarah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	41
2. Visi dan Misi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	42
3. Letak Geografis Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	42
4. Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	43
5. Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	44
6. Produk dan Layanan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	45
B. Paparan Data	51
1. Strategi Inovasi Layanan Digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	51
2. Strategi Inovasi Layanan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	57
C. Temuan Penelitian	66
BAB V : PEMBAHASAN	68
A. Strategi Inovasi Layanan Digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	68
B. Strategi Inovasi Layanan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	77
BAB VI : PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Transaksi Digital Banking di Indonesia	1
Tabel 1.2 Bank Syariah di Kota Kediri.....	4
Tabel 1.3 Perbandingan Layanan Digital Pada Bank Syariah Di Kota Kediri	4
Tabel 1.4 Inovasi Layanan Digital Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.....	6
Tabel 1.5 Jumlah Pengguna Layanan <i>JConnect Mobile</i> Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	7
Tabel 1.6 Jumlah Keluhan Nasabah terkait Pelayanan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	9
Tabel 4.1 Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	44
Tabel 4.2 Jumlah Nasabah dan Pengguna <i>JConnect Mobile</i> Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	53
Tabel 4.3 <i>Platform</i> Pengaduan Nasabah terkait Pelayanan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	55
Tabel 4.4 Fasilitas Sarana dan Prasarana Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	59
Tabel 4.5 Jumlah Keluhan Nasabah terkait Pelayanan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	61

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.....	43
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara
Lampiran II Surat Izin Penelitian
Lampiran III Surat Keterangan Penelitian
Lampiran IV Dokumentasi Wawancara
Lampiran V Dokumentasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri
Lampiran VI Daftar Konsultasi Skripsi
Lampiran VII Daftar Konsultasi Skripsi
Lampiran VIII Daftar Riwayat Hidup