

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Era globalisasi telah menjadi bagian dari perkembangan dunia saat ini. Hal tersebut ditandai dengan perkembangan teknologi yang kian meningkat serta menimbulkan perubahan besar di berbagai belahan dunia. Melalui teknologi yang kian berkembang mendorong adanya transformasi digital di berbagai industri, salah satunya yaitu industri perbankan. Fenomena terkait transformasi digital ini telah menjadi suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari lagi. Sehubungan dengan hal tersebut, kemajuan teknologi informasi perbankan ini diaplikasikan dalam perkembangan sistem layanan nasabah dengan wujud *digital banking*. Berikut ini data pertumbuhan transaksi *digital banking* di Indonesia.

Tabel 1.1
Jumlah Transaksi *Digital Banking* di Indonesia

Tahun	Jumlah Transaksi Digital
2018	2.259
2019	2.436
2020	2.775
2021	3.984
2022	4.873

Sumber : Bank Indonesia dan Statistik Perbankan Indonesia OJK

Berdasarkan data di atas transaksi *digital banking* di Indonesia mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa layanan digital telah tumbuh dengan sangat baik. Kini, layanan digital lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan

memanfaatkan sepenuhnya teknologi digital. Melalui teknologi digital, segala bentuk transaksi menjadi lebih cepat, mudah, dan sekaligus lebih efisien.¹ Dengan hal ini, penggunaan layanan digital dapat membantu nasabah dalam mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, maupun penutupan rekening.²

Pada era digital saat ini diperlukan strategi untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin ketat, seperti strategi inovasi. Dalam menerapkan strategi ini juga harus dapat menyesuaikan tuntutan perkembangan zaman modern. Jika fasilitas layanan terpenuhi dengan baik, maka akan memenuhi kebutuhan nasabah serta meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi adalah suatu langkah atau cara yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan berdasarkan sumber daya perusahaan dan lingkungan yang dihadapinya.³ Dalam merencanakan strategi pentingnya kejelian melihat situasi dan kondisi agar pencapaian tujuan dapat terus-menerus berjalan dan selalu berinovasi. Sedangkan, inovasi layanan digital merupakan pengembangan atau pembaruan layanan berbasis digital yang diolah sedemikian rupa demi mewujudkan segala kebutuhan nasabah yang semakin kompleks.⁴

Inovasi telah diterima sebagai elemen dari strategi bisnis perbankan, yang mana inovasi menjadi kontributor penting dalam

¹ Andriani dan Oktaria Ardika Putri, “Perkembangan Teknologi Finansial dan Total Pembiayaan : Analisis Strategi Bank Syariah di Indonesia”, *Jurnal of Economics and Policy Studies*, Vol 03 (1), Juli 2022

² <https://sikapiuangmu.ojk.go.id>, diakses pada 28 Juni 2023

³ Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik Syariah*, (Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2016), hal 22

⁴ Arman Hakim Nasution and Hermawan Kartajaya, *Inovasi* (Penerbit Andi, 2018), hal. 20

memenangkan persaingan. Tujuan dari inovasi ini tidak hanya untuk pengembangan produk atau layanan semata, tetapi banyak berhubungan juga dengan meningkatkan kualitas pelayanan, merancang layanan yang lebih baik, dan merespons kebutuhan serta tuntutan dari nasabah.⁵

Pelayanan berbasis digital akan memberikan peluang bagi setiap bank untuk berlomba-lomba memenangkan pangsa pasar. Penerapan strategi inovasi yang efektif akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan tersebut, khususnya pada bank syariah yang masih menempati *market share* di bawah bank konvensional.⁶ Salah satu bank syariah dengan perkembangan cukup baik adalah Bank Jatim Syariah. Kini ia telah berhasil melebarkan sayapnya hingga memiliki 7 kantor cabang dan 10 kantor cabang pembantu yang tersebar di Jawa Timur, di antaranya berada di Kota Kediri yang dikenal dengan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Bank syariah ini menorehkan prestasinya pada beberapa penghargaan antara lain pada tahun 2018 mendapatkan penghargaan evaluasi kinerja cabang periode triwulan III dengan predikat memuaskan. Selain itu pada *Best Award* 2018, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri masuk dalam kategori kinerja terbaik cabang syariah. Kemudian pada tahun 2021 kembali meraih penghargaan dalam *Best Performance Award* dengan kategori cabang wilayah binaan direktur risiko bisnis. Dari serangkaian penghargaan tersebut membuktikan bahwa Bank Jatim

⁵ Ibid, hal. 24

⁶ Sukron Mamun and Tri Hadmiatin Ningsih, 'Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)', *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6.02 (2021)

Syariah Cabang Kediri memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan cabang lainnya.

Pada wilayah Kota Kediri terdapat beberapa bank syariah yang sudah berkembang dan diminati oleh masyarakat. Bank syariah tersebut saling bersaing untuk mendapatkan nasabah dan menunjukkan tingkat kualitas pelayanannya. Berikut data mengenai daftar bank syariah yang berada di Kota Kediri

Tabel 1.2
Bank Syariah di Kota Kediri

No	Nama Bank Syariah	Alamat
1.	Bank Jatim Syariah	Jl. Diponegoro No. 50, Kediri
2.	Bank Sinarmas Syariah	Ruko Hayam Wuruk
3.	Bank BTN Syariah	Ruko Hayam Wuruk
4.	Bank Syariah Indonesia	Jl. Sultan Hasanudin No. 21
5.	Bank BTPN Syariah	Jl. Joyoboyo, Kemasan, Kediri
6.	Bank Muamalat	Jl. Sutan Hasanudin No 26, Kediri
7.	Bank Mega Syariah	Jl. PK Bangsa, Ngadirejo, Kediri

umber : Hasil Observasi⁷

Dari tabel di atas terdapat 7 bank syariah dan 3 di antaranya merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) yaitu Bank Jatim Syariah, Bank Sinarmas Syariah, dan Bank BTN Syariah. Peneliti memilih membandingkan ketiga bank syariah tersebut dikarenakan sama-sama bagian dari UUS. Berikut data hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti.

⁷ <https://www.ojk.go.id>. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2023

Tabel 1.3
Perbandingan Layanan Digital
Pada Bank Syariah di Kota Kediri

No	Bank Syariah	Layanan Digital
1.	Bank Jatim Syariah	- ATM - <i>Internet Banking</i> - <i>SMS Banking</i> - <i>JConnect Mobile</i> - <i>JConnect Laku Pandai</i> - <i>JConnect E-KMG</i> - <i>JConnect E-Loan</i> - Katalis Barokah - <i>Wakaf iB Barokah</i> - <i>Virtual Account</i>
2.	Bank Sinarmas Syariah	- ATM - <i>Internet Banking</i> - <i>SMS Banking</i> - <i>SimobiPlus Syariah</i> - <i>Virtual Account</i> - Simasku Syariah - <i>Simas Merchant</i>
3.	Bank BTN Syariah	- ATM - <i>Internet Banking</i> - <i>SMS Banking</i> - <i>BTNS Mobile</i> - <i>Virtual Account</i> - <i>BTN Merchant</i>

Sumber : Data Diolah Berdasarkan Hasil Observasi

Dilihat dari data di atas diketahui bahwa Bank Jatim Cabang Syariah Kediri lebih unggul dengan memiliki jumlah layanan digital yang cukup banyak dan bervariasi dibandingkan dengan kedua bank syariah lainnya. Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memiliki 10 layanan digital, Bank Sinarmas Syariah memiliki 7 layanan digital, dan Bank BTN Syariah memiliki 6 layanan digital. Hal ini dapat membuktikan bahwa layanan digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri lebih bervariasi dan berinovatif yang menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Dalam perjalanannya, Bank Jatim Syariah telah banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan pelayanan finansial yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah. Melalui pelayanan berbasis digital, Bank Jatim Syariah saat ini telah melakukan berbagai jenis inovasi, antara lain :

Tabel 1.4
Inovasi Layanan Digital Bank Jatim Syariah

Tahun	Layanan Digital	Fitur Layanan
2013	ATM	Datang langsung ke ATM, untuk transaksi tarik tunai, transfer, cek saldo, dan pembayaran
2013	<i>SMS Banking</i>	Diakses melalui media sms maupun aplikasi, untuk transaksi transfer, cek saldo, pembelian pulsa, dan pembayaran
2015	<i>Internet Banking</i>	Diakses melalui media internet, untuk transaksi transfer, mutasi rekening, cek saldo, informasi kode bank, dan pembayaran
2018	<i>Virtual Account</i>	Berupa nomor identitas khusus sebagai nomor tujuan pembayaran dan tagihan.
2019	Katalis Barokah	Dalam bentuk aplikasi, untuk transaksi pembayaran sekolah.
2021	<i>JConnect Mobile</i>	Dalam bentuk aplikasi, untuk transaksi transfer, pembukaan rekening online, cek saldo, pembayaran QRIS, pembayaran dan <i>top up</i> pulsa ponsel dan paket data, uang elektronik (Gopay, Shopeepay, OVO), TV berlangganan, PLN, tiket pesawat dan kereta api, zakat (Baznas, Rumah Zakat, dan Dompot Dhuafa), <i>JConnect E-Loan</i> , <i>JConnect E-KMG</i>
2021	<i>JConnect E-Loan</i>	Dalam bentuk aplikasi, layanan pinjaman untuk masyarakat umum yang mengajukan kredit.
2021	<i>JConnect Laku Pandai</i>	Dalam bentuk aplikasi, layanan untuk masyarakat yang jauh dari akses perbankan yang ingin melakukan pembukaan rekening tabungan pada agen Si Pandai.
2021	<i>JConnect E-KMG</i>	Dalam bentuk aplikasi, layanan

		pinjaman untuk ASN/karyawan yang mengajukan kredit konsumtif.
2022	Wakaf iB Barokah	Dalam bentuk aplikasi, untuk layanan berwakaf.

Sumber : Data Diolah Berdasarkan Hasil Observasi

Inovasi layanan digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri lebih mengarah pada layanan *JConnect Mobile*. Hal ini dikarenakan berbagai jenis transaksi dapat diakomodasikan oleh layanan *JConnect Mobile*. Pada tabel di atas diketahui bahwa layanan *JConnect Mobile* memiliki fitur yang jauh lebih lengkap dibandingkan dengan layanan lainnya. Bahkan pada layanan *JConnect Mobile* ini juga disertai fitur seperti *JConnect E-KMG* dan *JConnect E-Loan* sehingga nasabah dapat mengakses beberapa layanan dalam satu aplikasi. Penggunaan layanan ini juga lebih praktis dan dapat diakses kapanpun dan di manapun nasabah berada.

Tabel 1.5
Jumlah Pengguna Layanan *JConnect Mobile*
Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Tahun	Jumlah Pengguna
2016	2.811
2017	3.425
2018	4.382
2019	5.710
2020	7.621
2021	10.432
2022	14.685

Sumber : Data Diolah Berdasarkan Hasil Observasi

Data di atas menunjukkan bahwa pengguna layanan *JConnect Mobile* selalu meningkat setiap tahunnya. Layanan ini telah melakukan pengembangan serta inovasi. Kini *mobile banking* milik Bank Jatim Cabang Syariah Kediri telah resmi berganti menjadi layanan *JConnect*

Mobile yang menjadi fokus layanan digital demi mewujudkan kebutuhan serta tuntutan dari nasabah. Sehingga hadirnya inovasi layanan digital khususnya *JConnect Mobile* ini dapat membantu Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan tolok ukur baik atau kurangnya pelayanan yang diberikan beserta kesesuaian dari ekspektasi nasabah.⁸ Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting serta sebagai landasan utama untuk mengetahui pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik oleh nasabah. Namun dalam prakteknya terkadang masih banyak mengalami kendala dan permasalahan, seperti yang dihadapi oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang hanya memiliki satu karyawan *customer service* dan satu karyawan bagian teller yang bertugas melayani nasabah yang datang secara langsung.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, nasabah yang datang tiap harinya selalu banyak dan karyawan yang melayani hanya sedikit sehingga mengakibatkan nasabah akan mengantre lebih lama. Dari permasalahan tersebut mengharuskan bank mencari sebuah solusi dan upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang prima, efektif, dan efisien.⁹ Maka dari itu, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menerapkan strategi inovasi layanan digital dengan harapan dapat memberikan kemudahan, baik

⁸ Fandy Tjiptono, *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (Penerbit : Andi, 2022).

⁹ Binti Mutafarida, “Pengaruh Nilai Pelanggan, Inovasi Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Madiun”, *Istithmar*, Vol 1 (1), 2017

pengaksesan maupun penggunaan yang lebih praktis serta membantu meningkatkan kualitas pelayanan.¹⁰

Diterapkannya strategi tersebut memberikan dampak yang positif serta menjawab akan keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Semakin berkualitasnya suatu pelayanan semakin menurun pula keluhan yang dirasakan oleh nasabah.¹¹ Kualitas pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri semakin meningkat dengan dilihat dari semakin menurunnya jumlah keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan.

Tabel 1.6
Jumlah Keluhan Nasabah terkait Pelayanan
Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Tahun	Jumlah Keluhan
2020	26
2021	17
2022	11

Sumber : Data Diolah Berdasarkan Hasil Observasi

Dilihat dari data di atas bahwasanya keluhan nasabah mengenai pemberian pelayanan cenderung menurun dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Keluhan nasabah sangat berdampak pada kualitas pelayanan di sebuah bank syariah. Baik buruknya pelayanan dapat dinilai dengan respons yang diberikan oleh nasabah. Data tersebut dapat membuktikan bahwa penerapan strategi inovasi layanan digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

¹⁰ Rofi Rofaida and others, 'Strategi Inovasi Pada Industri Kreatif Digital: Upaya Memperoleh Keunggulan Bersaing Pada Era Revolusi Industri 4.0', *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 8.3 (2020), 402–14 <<https://doi.org/10.33059/jmk.v8i3.1909>>.

¹¹ Arman Hakim Nasution and Hermawan Kartajaya, *Inovasi* (Penerbit Andi, 2018), hal. 26

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul **“STRATEGI INOVASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BANK JATIM CABANG SYARIAH KEDIRI”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang sudah dijelaskan oleh peneliti, maka dirumuskan fokus penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana strategi inovasi digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?
2. Bagaimana strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui wawasan yang lebih luas mengenai pentingnya lingkungan kerja karyawan. Dari fokus penelitian yang telah dibuat, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui strategi inovasi layanan digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
2. Untuk mengetahui strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memperbanyak ilmu pengetahuan mengenai strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kegunaan secara praktis

a. Bagi akademik

Adanya penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dalam mengembangkan kepustakaan di bidang perbankan syariah khususnya yang berkaitan dengan strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Bagi lembaga

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri terkait strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga langkah selanjutnya dapat dijadikan evaluasi oleh bank syariah tersebut.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah kapabilitas serta memperbanyak wawasan ilmu pengetahuan mengenai pentingnya strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Telaah Pustaka

Bertujuan untuk menguraikan isi secara ringkas mengenai kajian-kajian yang pernah dilakukan atau referensi yang terkait dengan topik permasalahan penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan antara lain :

1. Peran Inovasi Produk dalam Meningkatkan Volume Penjualan Ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus *Home Industri* Pia Latief Kediri), oleh Herlik Meisya Frestywi Mahasiswa IAIN Kediri (2020)¹²

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Herlik menunjukkan bahwa inovasi produk mampu meningkatkan volume penjualan di *Home Industri* Pia Latief, terbukti dengan adanya data naiknya penjualan mulai dari tahun 2018 hingga 2021. Inovasi yang telah dilakukan *home industri* ini yaitu dengan mengembangkan produknya melalui tahapan inovasi seperti inovasi berbasis modulasi, inovasi berbasis ukuran, inovasi berbasis kemasan, dan inovasi berbasis pengurangan upaya. Penerapan tahapan inovasi tersebut, awalnya hanya memproduksi satu jenis pia yaitu pia kering, kini telah melakukan pengembangan dengan berinovasi menjadi empat varian jenis pia, yaitu pia kering, pia kering jumbo, pia basah, dan pia basah jumbo. Hal tersebut memicu terjadinya peningkatan volume penjualan dari jumlah produksi.

¹² Herlik Meisya Frestywi, “Peran Inovasi Produk dalam Meningkatkan Volume Penjualan Ditinjau Dari Manajemen Syariah (Studi Kasus *Home Industri* Pia Latief Kediri)”, (Skripsi : IAIN Kediri, (2022), <http://etheses.iainkediri.ac.id/id/eprint/3454> diakses pada 11 Februari 2023

Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai inovasi produk atau layanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada jenis penelitian. Penelitian milik Herlik memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui peran inovasi produk yang ditujukan untuk meningkatkan volume penjualan. Sedangkan milik peneliti berfokus pada strategi inovasi layanan digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Objek penelitian juga berbeda yaitu peneliti mengambil objek di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

2. Peranan Pelayanan Prima oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar, oleh Dian Eko Prastyo Mahasiswa IAIN Kediri (2020)¹³

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dian ditemukan bahwa pelayanan *frontliner* di Bank Jatim Syariah KCP Blitar berfokus pada *service quality* yaitu berusaha memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan menerapkan sikap ramah, sopan santun, serta rasa hormat. Hal ini bertujuan untuk membuat nasabah menjadi loyal serta menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga mendorong peningkatan jumlah nasabah pada tiap tahunnya terutama pada produk tabungan.

Persamaannya adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif serta membahas mengenai pelayanan. Tidak hanya itu, dari

¹³ Dian Eko Prastyo, "Peranan Pelayanan Prima oleh Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar", (Skripsi : IAIN Kediri, 2020) <http://etheses.iainkediri.ac.id/2611/> diakses pada 11 Februari 2023

segi objek penelitian memiliki persamaan yaitu memilih Bank Jatim Syariah namun berbeda kantor cabangnya, peneliti memilih kantor cabang Kediri sebagai objek penelitiannya. Perbedaan penelitian juga terdapat pada fokus penelitiannya. Pada penelitian milik Dian berfokus pada peran pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan milik peneliti berfokus pada strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Peran Inovasi Produk Cokelat Ibuke dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen di CV. Frenzy Mojoroto Kota Kediri, oleh Choirun Nisa Mahasiswa IAIN Kediri (2018)¹⁴

Pada penelitian ini ditemukan bahwa CV. Frenzy telah berhasil melakukan inovasi pada produk cokelat Ibuke sehingga mampu meningkatkan minat beli konsumen. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan penjualan dari tahun 2015 hingga 2018. Inovasi yang digunakan yaitu melakukan pengembangan produk dengan memodifikasi menjadi produk yang lebih inovatif. Penerapan strategi yang dilakukan berupa inovasi berbasis desain, inovasi berbasis modulasi, inovasi berbasis ukuran, inovasi berbasis kemasan, inovasi berbasis komplemen dan inovasi berbasis pengurangan upaya. Semakin beragamnya produk yang ditawarkan semakin tinggi pula tingkat penjualan yang didapatkan karena mayoritas konsumen

¹⁴ Choirun Nisa', "Peran Inovasi Produk Cokelat Ibuke dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen di CV. Frenzy Mojoroto Kota Kediri", (Skripsi : IAIN Kediri, 2018), <http://etheses.iainkediri.ac.id/905/1/931313514.pdf>, diakses pada 11 Februari 2023

menginginkan produk yang bervariasi dan mampu memenuhi kebutuhannya.

Persamaannya adalah sama sama membahas mengenai inovasi serta menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaanya terletak pada tujuan penelitiannya. Pada penelitian milik Erlinda memiliki tujuan untuk meningkatkan minat beli konsumen, sementara milik peneliti bertujuan untuk mengetahui strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Objek penelitiannya juga berbeda, peneliti menggunakan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebagai objek penelitian.

4. Analisis Layanan *E-Banking* dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram), oleh Widarni Mariati mahasiswa IAIN Mataram (2020).¹⁵

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Widarni, ditemukan bahwa terdapat kenaikan dari frekuensi transaksi nasabah dalam penggunaan *E-Banking*. Ketersediaan layanan ATM, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* memberikan kemudahan serta efisiensi nasabah dalam bertransaksi. Dalam pembukaan rekening nasabah secara otomatis akan menggunakan layanan *E-Banking* yang ditawarkan oleh pihak bank, sebagai salah satu contoh layanannya yaitu ATM.

¹⁵ Widarni Mariati, “ Analisis Layanan *E-Banking* dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)”, (Skripsi : IAIN Mataram, 2020) <http://etheses.uinmataram.ac.id/588/> diakses pada 11 Februari 2023

Letak persamaanya yaitu membahas mengenai layanan digital serta sama sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Pada penelitian milik Widarni berfokus untuk meneliti pertumbuhan frekuensi transaksi nasabah, sementara milik peneliti bertujuan untuk mengetahui strategi inovasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Objek penelitian yang diambil juga berbeda, peneliti memilih objek di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

5. Penerapan Sistem *Mobile Banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru, oleh Eka Sulfiana Mahasiswa IAIN Parepare (2020).¹⁶

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa nasabah pengguna layanan *mobile banking* merasa puas akan fitur-fitur yang telah disediakan oleh Bank Sulselbar Cabang Barru. Fitur yang sederhana memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengaksesnya. Tidak hanya itu, nasabah Bank Sulselbar menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sangat memuaskan, penuh tanggung jawab, dan profesional yang mana sikap tersebut sudah dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas serta memenuhi harapan nasabah.

Letak persamaanya yaitu sama-sama membahas layanan digitalisasi serta menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan

¹⁶ Eka Sulfiana, “Penerapan Sistem *Mobile Banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru” (Skripsi : IAIN Parepare, 2020) <http://repository.iainpare.ac.id/1192/> diakses pada tanggal 11 Februari 2023

perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya. Pada penelitian milik Eka hanya berfokus pada layanan *mobile banking* saja, sementara milik peneliti membahas mengenai inovasi layanan digital dengan landasan teori yang berbeda. Objek penelitiannya juga memiliki perbedaan, peneliti mengambil Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebagai objek penelitiannya.