

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Industri perbankan syariah di Indonesia sedang berada pada titik balik sejarah yang kritis di mana transformasi digital bukan lagi sekadar pilihan strategis, melainkan menjadi keharusan eksistensial untuk bertahan dalam lanskap kompetisi yang semakin meningkat. Tahun 2025 menjadi momentum penting bagi perbankan syariah di Indonesia, negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, di mana transformasi digital yang pesat dan regulasi baru mendorong perubahan paradigma dari layanan konvensional menuju ekosistem keuangan digital yang terintegrasi. Data statistik menunjukkan tren pertumbuhan yang sangat signifikan, di mana digitalisasi telah mengubah wajah perbankan syariah dari layanan fisik tradisional menuju layanan berbasis teknologi seperti internet banking, mobile banking, dan integrasi dengan fintech syariah yang semakin masif.

Pemanfaatan kemajuan teknologi kini membantu meningkatkan efisiensi dan personalisasi layanan secara drastis, sementara produk baru terus bermunculan seperti layanan zakat dan wakaf online, pembiayaan UMKM berbasis digital, serta pembayaran menggunakan QRIS syariah dan Islamic Open Banking. Dalam konteks yang lebih luas, digitalisasi perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir, menunjukkan kemajuan signifikan dalam penerapan teknologi keuangan syariah dengan berbagai inovasi termasuk pengembangan layanan internet banking,

mobile banking, hingga digital onboarding yang memungkinkan nasabah membuka rekening secara daring.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu utama dalam keberhasilan bank syariah di era digital karena konsumen modern memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap kecepatan, keamanan, dan kemudahan akses layanan perbankan. Transformasi digital diharapkan dapat meminimalkan hambatan yang selama ini menjadi kendala bagi nasabah, seperti inkonsistensi kualitas layanan antar cabang yang sering menyebabkan antrian panjang, proses lambat, dan kesulitan mengakses berbagai produk syariah yang diinginkan nasabah. Melalui digitalisasi, Bank Jatim Syariah berupaya menciptakan layanan yang lebih seragam dan mudah diakses di seluruh jaringan cabangnya, dengan Bank Jatim Syariah Indonesia mempercepat layanan perbankan digital melalui J-Connect Mobile yang telah menjadi standar baru dalam industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Bank Jatim Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan adalah dengan menghadirkan fitur e-banking yang terdiri dari lima layanan utama, yaitu ATM, SMS banking, mobile banking, telephone banking, dan internet banking.<sup>2</sup>

Bank Jatim Syariah sebagai salah satu bank syariah regional yang berkembang pesat di Indonesia menghadapi tantangan unik dalam mengimplementasikan strategi digitalisasi untuk meningkatkan kualitas

---

<sup>1</sup> Perbankan syariah modern: dinamika, regulasi, dan transformasi digital, Dr. Tu Gian Toro, 2025. <https://newsfeed.id/artikel/perbankan-syariah-di-era-digital-2025-tumbuh-pesat-hadapi-tantangan-dan-raih-peluang>

<sup>2</sup> Anggrainie, A. (2024). Digitalisasi sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(11), 653-660. Retrieved from <https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/11095>

pelayanan di berbagai cabang operasinya, termasuk Kantor Cabang Kediri yang menjadi fokus penelitian ini. Bank Jatim Syariah Kediri menawarkan berbagai layanan digital yang inovatif untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabahnya.

Aplikasi JConnect Mobile memberikan kemudahan akses untuk berbagai transaksi perbankan seperti transfer dana, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, serta pembelian tiket pesawat atau kereta api, dengan proses pendaftaran yang sederhana melalui aplikasi di Google Play Store atau Apple App Store yang mendukung kepopuleran layanan ini. Keamanan yang canggih dan fitur lengkap JConnect Mobile menjadikannya pilihan utama bagi nasabah yang mencari kemudahan dalam aktivitas perbankan sehari-hari, dengan biaya pembukaan rekening tabungan hanya Rp 20.000 dan tarik tunai di ATM bank lain Rp 7.500 yang terbukti efektif menarik minat nasabah. Bank Jatim Cabang Syariah Kediri juga melakukan diferensiasi dengan menawarkan fitur baru seperti pembayaran pajak dan reward untuk nasabah aktif melalui aplikasi ini, dengan strategi yang selalu menyesuaikan kebutuhan nasabah sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.<sup>3</sup>

Program Agen laku pandai juga merupakan implementasi kebijakan inklusi keuangan yang memungkinkan masyarakat memperoleh layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Agen Laku Pandai berfungsi sebagai perpanjangan tangan Bank Jatim Syariah dalam memberikan layanan pembukaan rekening, setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran lainnya. Kehadiran

---

<sup>3</sup> Wasitoh, Siti (2024) Pemanfaatan Layanan Digital Banking Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing (Studi Pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri). Undergraduate (S1) thesis, IAIN Kediri.

agen tersebut sangat membantu masyarakat yang berada jauh dari kantor cabang maupun kantor kas.

Permasalahan utama yang dihadapi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi mencakup kesenjangan antara ekspektasi nasabah dan realitas layanan, hambatan infrastruktur teknologi, serta kebutuhan untuk terus berinovasi dalam menghadapi kompetisi yang semakin ketat. Strategi inovasi layanan digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berfokus pada penggunaan layanan JConnect Mobile karena berbagai jenis transaksi dapat diakomodasikan oleh layanan ini, yang dalam pelaksanaannya mempermudah proses transaksi melalui perubahan nyata dari 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. Namun demikian, tantangan tetap ada dalam menjaga konsistensi kualitas layanan, memastikan keamanan data nasabah, dan terus berinovasi sesuai dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat.

Bagi Perbankan, digitalisasi bukanlah sebuah pilihan tetapi menjadi keharusan dan kewajiban. Karena nasabah mengharapkan adanya kecepatan, kemudahan, fleksibilitas, kenyamanan dan tersedia layanan 7 x 24 jam. Untuk itu, beberapa perbankan di Indonesia mengkampanyekan bahkan menginvestasikan untuk melakukan transformasi menjadi layanan digital salah satunya Bank Jatim Syariah, Bank Sinarmas Syariah, dan Bank Mega Syariah. Adapun beberapa perbandingan dan karakteristiknya yaitu:

**Tabel 1.1**

**Perbandingan dan Karakteristik Pelayanan Digital Bank Jatim Syariah,  
Bank Sinarmas Syariah, Dan Bank Mega Syariah**

Karakteristik	Bank Jatim Syariah	Bank Sinarmas Syariah	Bank Mega Syariah
Nama mobile banking	JConnect Mobile	SimobiPlus	M- Syariah
Tahun diluncurkan	2019	2018	2021
Biaya transfer sesama bank	Gratis	Gratis	Gratis
Biaya transfer bank lain	Rp. 6500	Rp. 6500	Rp. 6500

Fitur tambahan layanan	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 20 Desember 2023

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa setiap *mobile banking* memiliki karakteristiknya masing-masing. Karakteristik tersebut tercermin dari reputasi nama bank yang baik, tahun rilis, pengguna, batas transaksi, biaya transfer antar bank atau bank lain dan fungsi layanan tambahan. Terdapat persamaan dan perbedaan *mobile banking* dari masing-masing bank syariah. Kesamaannya adalah tidak ada biaya dalam transfer sesama bank dan transfer bank lain sebesar Rp. 6500. Sedangkan perbedaan terletak pada nama *mobile bank*, dimana masing-masing bank syariah memiliki keunikan tersendiri pada nama *mobile bank*. *Mobile banking* masing-masing diluncurkan pada tahun yang berbeda. Nama *mobile banking* Bank Jatim Syariah tahun 2019 dan Bank sinarmas syariah diluncurkan pada tahun 2018, sedangkan *mobile banking* Bank Mega Syariah diluncurkan pada tahun 2021. Penambahan fitur yang ditawarkan hampir sama, namun terdapat perbedaan pada *mobile banking* Bank Jatim Syariah. Fungsi tambahan berupa aplikasi pinjaman dan penilaian serta pembayaran pajak.

Adanya beberapa perbedaan layanan digital membuat mobile banking Bank Jatim Syariah memiliki pengguna yang lebih banyak dan fungsi yang disediakan lebih unggul daripada Bank Sinarmas Syariah dan Bank Mega Syariah.

Data pembandingan yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu Bank Jatim Syariah, Bank Sinarmas Syariah, dan Bank Mega Syariah. Peneliti memilih lokasi penelitian bank jatim syariah dikarenakan dalam pelayanan digitalnya Bank Jatim Syariah terlihat lebih maju dibanding Bank Sinarmas Syariah, dan Bank Mega Syariah meskipun kenyataannya ketiga bank tersebut merupakan unit usaha syariah yang ada di kota Kediri. Selain itu data yang ada dibutuhkan ketika melakukan penelitian lebih mudah didapatkan. Adapun pemilihan kota Kediri sebagai lokasi penelitian dikarenakan dekat dengan tempat tinggal peneliti, selain itu jika meneliti di wilayah Kediri dinilai lebih efisien waktu. Sehingga data yang diperoleh lebih cepat dan akurat.

Keunggulan yang terdapat di dalam Bank Jatim Syariah khususnya di Kota Kediri membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Bank jatim syariah kota Kediri sangat mendukung perkembangan teknologi informasi terutama tata kelola layanan digital yang lebih unggul dibanding unit usaha syariah yang lainnya.

Meskipun bank jatim syariah tergolong unit usaha syariah tetapi perkembangannya dinilai sangat pesat. Salah satu layanan digital produk yang terus menerus dikembangkan oleh bank jatim syariah yaitu e channel. Adapun di dalam e-channel tersebut terdapat mobile banking dan sms banking. Adapun jumlah penggunaannya dari tahun 2021-2023 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Penggunaan Digital Produk Bank Jatim Syariah KC Kediri**

No.	E-Channel	2021	2022	2023	2024	2025
1.	Mobile banking	1,482	1,849	2058	2757	3448
2.	Sms banking	1,370	1,702	1900	2070	2256

**Sumber Data : Bank Jatim Syariah Kc Kediri**

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa digitalisasi yang ada dalam bank jatim syariah yaitu *e-channel*. Di dalam *e-channel* terdapat *mobile banking* dan *sms banking*. Pertumbuhan *e-channel* dinilai sangat baik, hal ini dikarenakan *e-channel* baru hadir pada tahun 2019 dan baru terealisasi tahun 2021 di kota Kediri namun mampu mendapatkan pengguna *mobile banking* sebesar 1482 pengguna dan *sms banking* sebesar 1870 pengguna pada tahun 2021 dan pengguna *mobile banking* sebesar 1849 pengguna dan *sms banking* sebesar 1702 pengguna pada tahun 2022. Kemudian pada tahun 2023 mengalami kenaikan lagi menjadi pengguna *mobile banking* sebesar 2058 pengguna dan *sms banking* sebesar 1900 pengguna. Kenaikan terus berlanjut dari tahun 2024 senilai 2757 sampai tahun 2025 menjadi 3448. Selain *e-channel* terdapat produk digitalisasi lain yang sedang dijalankan oleh bank jatim syariah kediri yaitu katalis barokah dan agen laku pandai.

Katalis Barokah (Kanal Transaksi Layanan Syariah Barokah) merupakan layanan keuangan digital berbasis teknologi yang dikembangkan oleh Bank Jatim Syariah untuk memudahkan masyarakat melakukan transaksi keuangan secara elektronik. Program ini banyak diterapkan pada lingkungan pesantren sebagai

bagian dari pengembangan ekosistem keuangan syariah digital. Sedangkan Agen Laku Pandai adalah program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Branchless Banking) yang memungkinkan masyarakat memperoleh layanan perbankan melalui agen yang ditunjuk Bank Jatim Syariah tanpa harus datang ke kantor cabang. Bank Jatim menyebut layanan ini sebagai SiPandai, yaitu jaringan agen yang menjadi perpanjangan tangan bank untuk menjangkau masyarakat hingga daerah terpencil.

Dengan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Bagaimana inovasi digitalisasi pada Bank Jatim Syariah. Maka melalui penelitian Tugas Akhir ini, penulis tertarik dengan judul **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Digitalisasi (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)”**.

#### B. Fokus penelitian

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

1. Bagaimana inovasi digitalisasi pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?
2. Bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Jatim Syariah Kcp Kediri?

#### C. Tujuan penelitian

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

1. Untuk mengetahui inovasi digitalisasi pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Jatim Syariah Kcp 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 digital.

##### 2. Manfaat secara praktis

a. Bagi lembaga terkait, bisa berguna sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah menggunakan sistem layanan digital.

b. Bagi UIN Syech Wasil 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. Tugas akhir dari Lasar Ayu Wulandari, IAIN Purwokerto tahun 2017 dengan judul Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto.<sup>4</sup>

Menjelaskan strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh seorang customer service. Serta pentingnya strategi yang digunakan oleh customer service untuk membuat nasabah menjadi puas, strategi untuk memperoleh kepuasan nasabah. Persamaan dari penelitian ini yaitu membahas strategi dalam meningkatkan pelayanan. Metode analisis Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif. Perbedaan Penelitian sekarang dan terdahulu yaitu fokus pembahasan yang saat ini diteliti mengenai strategi pelayanan melalui digital produk perbankan. Sedangkan Penelitian terdahulu membahas tentang usaha Bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Tugas akhir dari Ghita Tiara , Universitas Muhammadiyah Mataram tahun 2020 dengan judul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Produk Perbankan Di Bank Bni (Studi Kasus Kantor Cabang BNI Kota Bima).<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Wulandari, Lasar Ayu. 2017. *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto*. Tugas Akhir. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

<sup>5</sup> Tiara, Ghita. 2020. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Produk Perbankan di Bank BNI (Studi Kasus Kantor Cabang BNI Kota Bima)*. Tugas Akhir. Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram.

Menjelaskan persaingan di dunia perbankan khususnya dalam memberikan layanan keuangan terhadap nasabah semakin ketat, maka perbankan harus mempunyai persefektif global, dan memiliki layanan yang baik dan bagus. Persamaan dari penelitian ini yaitu membahas strategi dalam meningkatkan pelayanan. Metode analisis Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif. Perbedaan Penelitian sekarang dan terdahulu yaitu fokus pembahasan yang saat ini diteliti mengenai strategi pelayanan melalui digital produk perbankan. Sedangkan Penelitian terdahulu membahas tentang persaingan di dunia perbankan khususnya dalam memberikan layanan keuangan.

3. Tugas Akhir dari Wari Sugiana , Institut Agama Islam Negeri Purwokerto tahun 2018 dengan judul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta.<sup>6</sup>

Menjelaskan persaingan di dunia perbankan khususnya di dunia digital dalam memberikan layanan keuangan terhadap nasabah semakin kuat persaingannya, maka perbankan harus memiliki layanan yang baik dan bagus dengan tujuan bank Bni tidak kalah dengan yang lain.

Persamaan dari penelitian ini yaitu membahas strategi dalam meningkatkan pelayanan melalui inovasi digitalisasi bank. Metode analisis Sama-sama

---

<sup>6</sup> Sugiana, Wari. 2018. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*. Tugas Akhir. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

menggunakan metode analisis deskriptif dan pendekatan kualitatif. Perbedaan Penelitian sekarang dan terdahulu yaitu fokus pembahasan yang saat ini diteliti mengenai produk yang sedang ditawarkan melalui upaya digitalisasi guna meningkatkan kemajuan bank. Sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada strategi pelayanan melalui inovasi digitalisasi bank. Selain itu terdapat perbedaan tempat dan waktu dalam penelitiannya.

4. Tugas Akhir dari Moh. Mulki Fathuloh, IAIN Purwokerto tahun 2017 dengan judul Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Produk Deposito Mudharabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.<sup>7</sup>

Penelitian ini Sama-sama membahas strategi pelayanan. Metode analisis Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif. Penelitian yang sedang diteliti membahas tentang strategi pelayanan melalui inovasi digitalisasi bank. Sedangkan Penelitian terdahulu membahas tentang usaha Bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Tugas Akhir dari Mohammad Syafrizal Mantofani, IAIN Kediri tahun 2022 dengan judul efektivitas jconnect mobile guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dalam perspektif teknologi informasi perbankan (studi kasus Bank Jatim Syariah Kediri).<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Fathuloh, Moh. Mulki. 2017. *Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Produk Deposito Mudharabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*. Tugas Akhir. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

<sup>8</sup> Mantofani, Mohammad Syafrizal. 2022. *Efektivitas JConnect Mobile Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kediri)*. Skripsi. Kediri: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Menjelaskan efektifitas langkah serta strategi Bank Jatim Syariah Kediri dalam menganalisis langkah pengoptimalan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi perbankan khususnya sistem pelayanan mobile banking. Penelitian ini Sama-sama membahas strategi meningkatkan kualitas pelayanan. Metode analisis Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif. Perbedaan penelitiannya terdapat pada letak fokus penelitian. Penelitian yang sedang diteliti membahas tentang strategi pelayanan melalui inovasi digitalisasi bank. Sedangkan Penelitian terdahulu membahas tentang efektifitas peningkatan kualitas pelayanan melalui jconnect mobile banking yang ada dalam bank jatim syariah Kediri.