

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI
INOVASI DIGITALISASI**

(Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH WASIL
KEDIRI**

Disusun Oleh:

NURUL INDRAWATININGSIH

934209019

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

Tahun 2026

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI
INOVASI DIGITALISASI**

(Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana

Disusun Oleh:

NURUL INDRAWATININGSIH

934209019

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

Tahun 2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI
INOVASI DIGITALISASI**

(Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)

Oleh :

NURUL INDRAWATININGSIH

9.342.090.19

Disetujui oleh

Pembimbing 1



Rofik Efendi, S.Kom., MM

NIP. 196906171998031002

Pembimbing 2



Mahfudhotin, M.Si

NIP. 199010032019032010

NOTA DINAS

Lampiran :

Kediri, 11 Juni 2026

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (Uin) Syekh Wasil Kediri

Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Nurul Indrawatiningsih

Nim : 934209109

Judul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Digitalisasi (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Stara Satu (S-1).Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM

NIP. 196906171998031002

Pembimbing II



Mahfudhotin, M.Si

NIP. 199010032019032010

NOTA PEMBIMBING

Lampiran :

Kediri, 11 Juni 2026

Hal : Penyerahan skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (Uin) Syekh Wasil Kediri

Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Nurul Indrawatiningsih

Nim : 934209109

Judul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Digitalisasi (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 22 Mei 2026 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM

NIP. 196906171998031002

Pembimbing II



Mahfudhotin, M.Si

NIP. 199010032019032010

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI
INOVASI DIGITALISASI**

(Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)

Nurul Indrawatiningsih

9.342.090.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 22 Mei 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum

NIP. 199303062019032016

()

2. Penguji I

Rofik Efendi, S.Kom.,MM

NIP. 196906171998031002

()

3. Penguji II

Mahfudhotin, M.Si

NIP. 199010032019032010

()

Kediri, 11 Juni 2026



**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri**

Imam Annas Mushlihah, M.H.I

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

اللَّهُمَّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ رَبِّ تَمِّمْ بِالْخَيْرِ

“Ya Allah, permudahkanlah (urusanku) dan janganlah persulit. Tuhanku, sempurnakanlah urusanku dengan kebaikan.”

“Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk”

(Tan Malaka)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Indrawatiningsih

NIM : 934209019

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya dan bukan plagiasi baik sebagian ataupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari ini terbukti dan dapat dibuktikan bahwa hasil penulisan skripsi saya adalah dari plagiasi baik sebagian atau keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 11 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan



Nurul Indrawatiningsih

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 sayadapat menyelesaikan skripsi ini, dan saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya Bapak Sabar dan Ibu Aspiah ,Kakak saya Sugeng Sutrisno serta suami saya Mukhamad khusnul Amaliatul Lukman dan putri cantik saya Aleyya Haura Humaira yang selalu memberikan semangat dandukungannya serta mendoakan saya setiap waktu supaya saya bisamenyelesaikan studi S1 ini dengan baik dan tepat waktu. Semoga selalu diberikan kesehatan lahir dan batin dengan rezeki melimpah, selalu dalamlindungan-Nya, dan diberikan panjang umur oleh Allah SWT.
2. Kepada yang terhormat dosen pembimbing Bapak Alm. Dr. Ali Samsuri, M.EI, Bapak Rofiq Efendi, S.Kom.,MM dan Ibu Mahfudhotin, M.Si yang telah membimbing dan mengarahkan saya agar mengerjakan skripsi dengan baik dan bisa lulus tepat waktu.
3. Pihak Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang telah bersedia danmembantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 4.Sahabatseperjuangan Calon konglomerat (Risma,Mayasa,Rafita,Najri,Ibad,fadil,Anam dan ilham) yang telah memberikan support, salingbertukar pikiran, memberikan solusi, mendoakan, menyemangati, menemanidan menghibur dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2019 terimakasih atas dukunganjuga semangatnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dan sukses selalu Perbankan Syariah angkatan 2019.
6. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Nurul Indrawatiningsih. 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, ya Aku.

ABSTRAK

Nurul Indrawatiningsih. Dosen Pembimbing Bapak Rofiq Efendi, S.Kom.,MM dan Ibu Mahfudhotin, M.Si. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Digitalisasi (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri). Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (Uin) Syekh Wasil Kediri, Kediri 2026.

Kata Kunci : Strategi, Kualitas Pelayanan , inovasi, Digitalisasi

Skripsi ini merupakan suatu kajian ilmiah yang membahas tentang Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Digitalisasi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan bagaimana inovasi digitalisasi pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dan bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi 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 menunjukkan bahwa inovasi digitalisasi dilakukan melalui pengembangan layanan e-channel seperti JConnect Mobile, SMS Banking, dan Internet Banking, virtual account, pengembangan katalis barokah dan lainnya. Strategi optimalisasi dilakukan melalui peningkatan fitur layanan, edukasi nasabah, pelatihan SDM, serta penguatan sistem keamanan. Hal ini dinilai 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, dan memberikan *small talk* sebagai cara untuk menghadapi permasalahan nasabah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Digitalisasi (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)*” dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap turunkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw., yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Universitas Islam Negeri UIN Syekh Wasil Kediri. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor UIN Syekh Wasil Kediri Bapak Prof.Dr.Wahidul Anam, M.Ag beserta jajaran pimpinan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Prof.Dr. Imam Anas Mushlih, M.HI.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Ibu Hj. Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I. yang telah memberikan arahan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
4. Dosen pembimbing skripsi Bapak Rofiq Efendi, S.Kom.,MM dan Ibu Mahfudhotin, M.Si yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran, serta motivasi kepada penulis.
5. Pimpinan dan seluruh karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang telah memberikan izin, data, serta informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
6. Kedua orang tua, suami, anak dan keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti.

7. Teman-teman perbankan syariah Angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun praktis, khususnya dalam pengembangan strategi digitalisasi produk perbankan syariah di era transformasi digital.

Kediri , 11 Juni 2026



Nurul indrawatingsih

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1

B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Strategi.....	15
B. Kualitas Pelayanan	16
C. Inovasi Digital	17
D. Keuntungan Bank dengan Kualitas Pelayanan Yang Baik.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	23
B. Kehadiran Peneliti	23
C. Lokasi Penelitian	
D. Data dan Sumber Data.....	24
E. Prosedur Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data	28
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	29
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	31
A. PAPARAN DATA	31
1. Sejarah berdirinya Bank Jatim syariah	31
2. Sejarah berdirinya Bank Jatim syariah kediri.....	33
3. Visi dan misi Bank Jatim Syariah.....	34

4. Logo dan maknanya.....	34
5. Letak geografis Bank Jatim Syariah Kediri.....	36
6. Tujuan. Motto, slogan dan budaya Bank Jatim Syariah Kediri.....	36
7. Struktur organisasi Bank Jatim Syariah Kediri	38
8. Data karyawan Bank Jatim Syariah Kediri.....	42
9. Produk Bank Jatim Syariah Kediri	45
10. Layanan digital banking di Bank Jatim Syariah Kediri.....	48
11. Keunggulan Bank Jatim Syariah Kediri	62
B. TEMUAN PENELITIAN.....	62
1. Inovasi digitalisasi pada Bank Jatim Syariah Kediri	62
2. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan digital di Bank Jatim Syariah Kediri	71
BAB V PEMBAHASAN	82
1. Inovasi digitalisasi pada Bank Jatim Syariah Kediri	82
2. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan digital di Bank Jatim Syariah Kediri93	
BAB VI PENUTUP	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 perbandingan dan karakteristik pelayanan digital bank jatim syariah, Bank Sinarmas syariah, dan Bank Mega syariah

Tabel 1.2 penggunaan digital produk bank jatim syariah KC Kediri

Tabel 4.1 data karyawan bank jatim syariah KC Kediri

Tabel 5.1 perkembangan pengguna J-Connect 2020-2024

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Jatim

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah KC Kediri

Gambar 4.3 Internet Banking Bank Jatim Syariah

Gambar 4.4 ATM Bank Jatim Syariah

Gambar 4.5 SMS Banking Bank Jatim Syariah

Gambar 4.6 Katalis Barokah Bank Jatim Syariah

Gambar 4.7 J-Connect Mobile Bank Jatim Syariah

Gambar 4.8 QRIS Bank Jatim Syariah

Gambar 4.9 Agen Laku Pandai Bank Jatim Syariah

Gambar 4.10 Wakaf Ib Barokah Bank Jatim Syariah

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Instrumen Wawancara

Lampiran II: Surat Permohonan Observasi

Lampiran III: Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian

Lampiran IV: Dokumentasi saat Wawancara

Lampiran V: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing I

Lampiran VI: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing II

Lampiran VII: Daftar Riwayat Hidup