

**EFEKTIVITAS *JCONNECT MOBILE***  
**GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH**  
**DALAM PERSPEKTIF TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN**  
**(Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)



OLEH:

**MOHAMMAD SYAFRIZAL MANTHOFANI**

**9.314.181.18**

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

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EFEKTIVITAS *JCONNECT MOBILE***  
**GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH**  
**DALAM PERSPEKTIF TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN**  
**(Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)**

**MOHAMMAD SYAFRIZAL MANTHOFANI**

**9.314.181.18**

Disetujui

Pembimbing 1



**Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I.**

NIP 19810930 200901 2 008

Pembimbing 2



**Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.**

NIP 19931005 201903 2 017

## NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 27 Juni 2022  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri 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 : Mohammad Syafrizal Manthofani

NIM : 931418118

Judul : Efektivitas *JConnect Mobile* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Pada 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 Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing 1



**Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I.**

**NIP. 19810930 200901 2 008**

Pembimbing 2



**Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.**

**NIP. 19931005 201903 2 017**

## NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 25 Juli 2022  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri 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 : Mohammad Syafrizal Manthofani

NIM : 931418118

Judul : Efektivitas *JConnect Mobile* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Pada 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 13 Juli 2022 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing 1



**Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I.**

**NIP. 19810930 200901 2 008**

Pembimbing 2



**Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.**

**NIP. 19931005 201903 2 017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS JCONNECT MOBILE  
GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH  
DALAM PERSPEKTIF TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN  
(Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)**

**MOHAMMAD SYAFRIZAL MANTHOFANI  
9.314.181.18**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Kediri Pada 14 Juli 2022

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. H. Jamaludin A. Kholik, MA  
NIP. 19750913 200801 1 014



2. Penguji I

Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I.  
NIP. 19810930 200901 2 008



3. Penguji II

Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.  
NIP. 19931005 201903 2 017

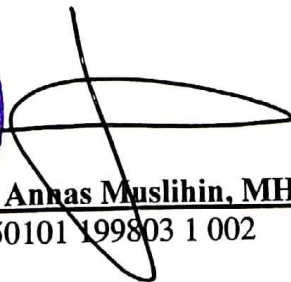


Kediri, 25 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Anas Muslihin, MHI  
NIP. 19750101 199803 1 002



## MOTTO

وَأَنَّ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.

(Q.S An-Najm [53] : 39)

## 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 Bapak Ponijan dan Ibu Siti Khumaidah serta adik saya Mohammad Rafli Ramadiansyah yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta mendoakan saya setiap waktu supaya saya bisa menyelesaikan studi S1 ini dengan baik dan tepat waktu. 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. Sulistyowati, SHI, MEI dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. 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 dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat seperjuangan GERABAH (Riska, Dini, Ekalaka, Faiza, Agung, dan Aldy) tak lupa juga Erinnia, Hana, Ilyas yang telah memberikan support, saling bertukar pikiran, memberikan solusi, mendoakan, menyemangati, menemani dan menghibur dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2018 terimakasih atas dukungan juga semangatnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dan sukses selalu Perbankan Syariah angkatan 2018.

## ABSTRAK

Mohammad Syafrizal Manthofani, 2022. Efektivitas *JConnect Mobile* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing (1) Dr. Sulistyowati, SHI, MEI (2) Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.

Kata kunci : Efektivitas, *JConnect Mobile*, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi Perbankan

Skripsi ini merupakan suatu kajian ilmiah yang membahas tentang efektivitas *JConnect Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dalam perspektif teknologi informasi perbankan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan bagaimana efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan bagaimana efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah ditinjau dari perspektif teknologi informasi perbankan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang 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 umum, staf support IT, dan nasabah pengguna *JConnect Mobile* dari Bank Jatim Syariah Cabang 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 penggunaan *JConnect Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Jatim Syariah adalah pencapaian tujuan dimana dalam pelaksanaannya dapat mempermudah proses transaksi melalui perubahan nyata, yakni perubahan layanan *mobile banking* sebelumnya Bank Jatim Mobile menjadi *JConnect Mobile* dimana beberapa aplikasi dijadikan satu sehingga tidak perlu membuka banyak aplikasi, cukup *JConnect Mobile*. terus *update* menyesuaikan kebutuhan nasabah. Bank Jatim Syariah Cabang Kediri meningkatkan kualitas layanan *JConnect Mobile* ditinjau dari teknologi informasi perbankan menerapkan standar pelayanan seperti menyediakan fasilitas yang mengedepankan kebutuhan nasabah, melakukan optimalisasi proses bisnis, dan penguatan keamanan TI. Pada segi teknologi informasi perbankan Bank Jatim Syariah Kediri berinovasi dan berinvestasi pada teknologi informasi, pengembangan teknologi informasi, penetapan fokus dan strategi pengembangan teknologi informasi. Pelayanan yg diberikan pada *JConnect Mobile* terus *update* menyesuaikan kebutuhan nasabah sehingga mampu meningkatkan efektivitas sinergi Bank Jatim dalam memberikan pelayanan yang konsisten. Oleh karena itu, efektivitas *JConnect Mobile* telah memenuhi seluruh indikator dan dapat disimpulkan *JConnect Mobile* sudah berjalan efektif.



## 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 ” Efektivitas *JConnect Mobile* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)”. Sholawat dan salam senantiasa tetap tecurahkan 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. Sulistyowati, SHI, M.E.I. dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. 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 Syariah Cabang Kediri yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orangtua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moril dan materil serta do'a yang selalu diberikan kelancaran sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2018 terimakasih atas dukungan juga semangatnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dan sukses selalu Perbankan Syariah angkatan 2018.

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, 24 Juli 2022

Mohammad Syafrizal Manthofani

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
NOTA DINAS .....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
E. Penelitian Terdahulu .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <i>JConnect Mobile</i> .....	24
1. Pengertian <i>JConnect Mobile</i> .....	24
2. Filosofis Pelayanan <i>JConnect Mobile</i> .....	25
3. Jenis Layanan <i>JConnect Mobile</i> .....	25
4. Pengaplikasian <i>JConnect Mobile</i> .....	26
B. Kualitas Layanan .....	27
1. Pengertian Layanan .....	27
2. Indikator Pelayanan .....	28
3. Kualitas Layanan .....	29
4. Peningkatan Layanan .....	29
C. Konsep Efektivitas .....	30
1. Pengertian Efektivitas .....	30

2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas .....	31
3.	Pengukuran Efektifitas .....	32
D.	Teknologi Informasi Perbankan .....	34
1.	Pengertian Teknologi Informasi .....	34
2.	Teknologi Informasi dalam Dunia Perbankan .....	34
3.	Kriteria Teknologi Informasi Perbankan .....	37
4.	Indikator Teknologi Informasi Perbankan .....	39
5.	Peran Teknologi Informasi Perbankan .....	42
BAB III METODE PENELITIAN .....		43
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	43
B.	Kehadiran Peneliti .....	43
C.	Lokasi Penelitian .....	44
D.	Data dan sumber data .....	44
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	45
F.	Instrumen Pengumpulan Data .....	47
G.	Pengecekan Keabsahan Data .....	48
H.	Teknik Analisi Data .....	50
I.	Tahap-Tahap Penelitian .....	51
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....		53
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	53
1.	Sejarah Berdirinya Bank Jatim .....	53
2.	Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah .....	55
3.	Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	57
4.	Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	57
5.	Makna Logo Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	58
6.	Letak Geografis Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	59
7.	Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	60
8.	Tujuan, Slogan, dan Budaya Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	62
9.	Produk Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	63
B.	Paparan Data .....	68
1.	Efektivitas <i>JConnect Mobile</i> dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	68

2. Peningkatan Kualitas Layanan Nasabah terhadap Sistem <i>JConnect Mobile</i> Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	81
C. Temuan Penelitian .....	93
BAB V PEMBAHASAN .....	94
A. Efektivitas <i>JConnect Mobile</i> Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	94
B. Efektivitas <i>JConnect Mobile</i> Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Perbankan Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	104
BAB VI PENUTUP .....	112
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran .....	113
DAFTAR PUSTAKA .....	115
LAMPIRAN .....	119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	129

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Nasabah Pengguna <i>JConnect Mobile</i> .....	11
Tabel 1.2 Perbandingan dan Karakteristik <i>Mobile banking</i> Bank Jatim Syariah, Bank Muamalat, dan Bank Mega Syariah .....	12
Tabel 4.1 Data Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	61
Tabel 4.2 Pengguna <i>Mobile Banking</i> Bank Jatim Syariah Kediri .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia .....	3
Gambar 1.2 Transaksi <i>Digital Banking</i> di Indonesia .....	5
Gambar 1.3 Perkembangan Penggunaan Layanan <i>JConnect Mobile</i> .....	7
Gambar 1.4 Perkembangan Transaksi Layanan <i>JConnect Mobile</i> .....	9
Gambar 4.1 Makna Logo Bank Jatim Syariah .....	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	60
Gambar 4.3 Ilustrasi <i>SMS Banking</i> Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	88
Gambar 4.4 Ilustrasi <i>Mobile Banking</i> Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	89
Gambar 4.5 Ilustrasi <i>Internet Banking</i> Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	90
Gambar 4.6 Ilustrasi ATM Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	91
Gambar 5.1 Pengguna <i>Digital Banking</i> Bank Jatim .....	109
Gambar 5.2 Nominal Transaksi <i>Digital Banking</i> Bank Jatim .....	110

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Instrumen Wawancara .....	119
Lampiran II: Surat Permohonan Observasi .....	121
Lampiran III: Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian .....	122
Lampiran IV: Dokumentasi saat Wawancara .....	123
Lampiran V: Dokumentasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	125
Lampiran VI: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing I .....	127
Lampiran VII: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing II .....	128
Lampiran VIII: Daftar Riwayat Hidup .....	129