

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di masa depan perbankan akan bersaing pada aspek pelayanan digital terlebih berbasis internet. Indonesia merupakan pasar yang potensial bagi perkembangan pelayanan digital dimana hampir seluruh masyarakat Indonesia dapat mengakses *mobile phone*. Bagi Bank yang tidak mengembangkan layanan dengan mengikuti perkembangan zaman di era *Cyber Banking*, maka Bank akan tenggelam dalam persaingan. Sebagai wujud pelayanan jasa dan kualitas dari jasa tersebut apakah telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah atau belum, maka perbankan harus memiliki keunggulan produk dimana keunggulan produk jasa merupakan keunikan.

Peningkatan layanan pada sebagian besar masyarakat Indonesia meletakkan kemudahan dan kualitas layanan di atas aspek syariah.¹ Pelayanan menjadi aspek penunjang operasional perbankan untuk menyalurkan dan menghimpun dana. Semakin lengkap jasa pelayanan yang dimiliki Bank, maka semakin banyak keuntungan bagi Bank serta nasabah. Terdapat hadis yang merepresentasikan kemudahan pelayanan operasional perbankan yaitu:

¹ Sulistyowati, "Peluang dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank dalam Perspektif Islam," *Wadiah* 5, hendra no. 2 (2021): 48, <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i2.3511>.

حَدِيثُ أَنَسٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: يَسُّ رُؤَا وَلَا تُثْفِرُ رُؤَا آخِرُ
 جِهَ الْبُخَارِيِّ فِي: ٣ كِتَابِ الْعِلْمِ: ١١ بَابِ مَا كَانَ النَّبِيُّ وَأَوْلَادُهُ يَسُّ رُؤَا وَيَسُّ
 صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَتَخَوُّهُمْ بِالْمَوْعِظَةِ وَالْعِلْمِ كَيْ لَا يَنْفِرُوا

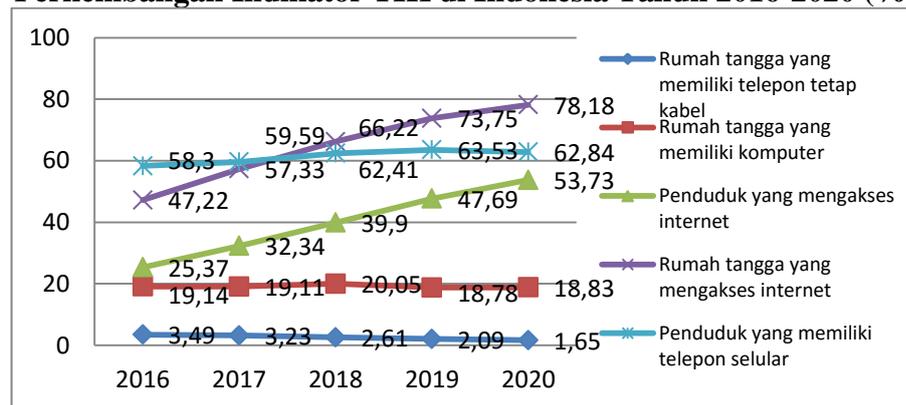
“Anas radhiyallahu’anhun berkata: ‘Nabi saw. bersabda: “Berikanlah kemudahan dan jangan mempersulit, dan berilah kabar gembira dan jangan buat mereka gusar.” “(Dikeluarkan oleh Bukhari pada Kitab ke-3, Kitab Ilmu bab ke-11, bab Nabi memperhatikan nasehatnya kepada mereka supaya tidak lari).”²

Selain itu diperkuat oleh firman Allah swt. dalam surat Asy-Syarah ayat 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Asy-Syarah [94]: 5-6).³

Gambar 1.1
Perkembangan Indikator TIK di Indonesia Tahun 2016-2020 (%)



Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia⁴

Bidang telekomunikasi yang perkembangannya kian pesat tidak lain ialah telepon genggam dan komputer yang dilengkapi dengan jaringan internet dimana mampu memecah jarak dan waktu antar individu. Berdasarkan perkembangan indikator TIK di Indonesia pada tahun 2016-2020 yang ditunjukkan pada gambar 1.1 menyatakan bahwa rumah tangga yang

² Muhammad Fu’ad Abdul Baqi, *Hadis Shahih Bukhari Muslim Jilid 3* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2021), 4.

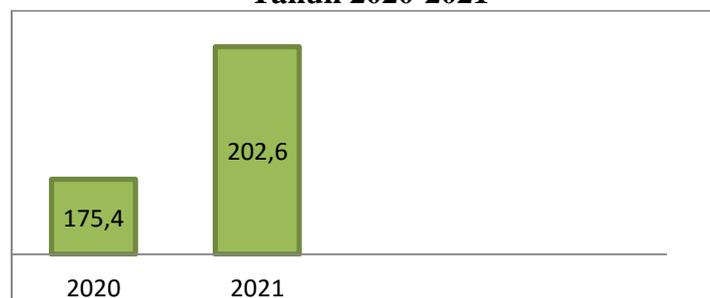
³<https://quran.kemenag.go.id/sura/94> (Diakses pada tanggal 4 Juni 2022).

⁴ Badan Pusat Statistik Indonesia, *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020* (Jakarta: BPS, 2021), 19.

memiliki telepon kabel, dan komputer mengalami fluktuasi. Rumah tangga yang memiliki telepon kabel lebih banyak mengalami penurunan pemakai dengan prosentase 3,49% di tahun 2016 menjadi 1,65% di tahun 2020. Rumah tangga yang memiliki komputer di tahun 2016 sebesar 19,14% kemudian di tahun 2018 naik menjadi 20,05% dan menurun kembali di tahun 2020 menjadi 18,83%.

Penduduk dan rumah tangga yang mengakses internet terus mengalami peningkatan pengguna dari tahun ke tahun dengan prosentase penduduk pengguna internet di tahun 2020 sebesar 53,73% dan rumah tangga pengguna internet di tahun 2020 sebesar 62,84%. Disamping itu, penduduk yang memiliki telepon seluler/telepon genggam juga mengalami fluktuasi, pada tahun 2018 memiliki nilai prosentase 62,41%, pada tahun 2019 naik menjadi 63,53, dan mengalami penurunan di tahun 2020 menjadi 62,84%. Dengan demikian, perkembangan indikator TIK di Indonesia didominasi oleh terus bertambahnya pengguna internet di Indonesia.

Gambar 1.2
Jumlah Pengguna Internet di Indonesia
Tahun 2020-2021



Sumber: Kominfo⁵

Indonesia dapat disebut dengan negara yang masif dalam ekonomi internet, sebab tahun 2020 pengguna internet sebesar 175,4 juta kemudian

⁵<https://aptika.kominfo.go.id/2021/09/warganet-meningkat-indonesia-perlu-tingkatkan-nilai-budaya-di-internet/> (Diakses pada tanggal 18 Juni 2022).

naik menjadi 202, 6 juta pengguna di tahun 2021. Selain itu, pasar internet di Indonesia pada tahun 2025 mendatang digambarkan mampu menjadi yang tertinggi di ASEAN dengan nilai 100 miliar dolar AS.⁶

Berdasarkan pertumbuhan pengguna internet yang masif memungkinkan bahwa pengguna internet oleh nasabah perbankan menjadi tinggi dimana pelayanan untuk nasabah perlu ditingkatkan dengan memahami karakter nasabah yang selalu menginginkan pelayanan mudah, cepat dan aman. Bagi perbankan kepuasan atas pelayanan menjadi perhatian utama dengan demikian, perbankan perlu melakukan praktek *Cyber Banking* yaitu pelayanan kepada para nasabah menggunakan media elektronik melalui internet. Nasabah akan dimudahkan sebab, setiap transaksi dapat dilakukan menggunakan internet tanpa harus mendatangi kantor Bank.

Terlebih *Cyber Banking* didukung dengan berkembangnya teknologi informasi perbankan berupa digitalisasi. Digitalisasi ialah teknologi komunikasi informasi yang dapat hadir dengan bermacam-macam bentuk antara lain memuat gerak, suara, teks, warna, gambar, dan data.⁷ Dengan hadirnya *Cyber Banking* akan mendorong perbankan maupun dunia teknologi informasi untuk melakukan inovasi dan pengembangan guna memenuhi kepuasan pelanggan.

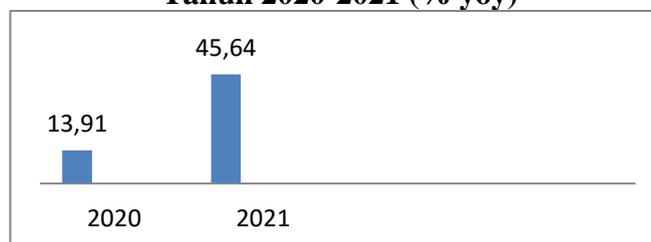
Cyber Banking juga dikenal dengan *Digital Banking*, *E-Banking*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*. Seiring berkembangnya modernisasi kebutuhan masyarakat pun ikut berkembang dengan menginginkan sesuatu

⁶ Bank Indonesia, *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 Bank Indonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital* (Jakarta: BI, 2019), 8.

⁷ Kasiyanto Kasemin, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengkajian dan Pengembangan Penelitian tentang Perkembangan Teknologi Informasi*, ed. ke-1 (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), 10.

yang efisien. Sehingga, perbankan menanggapi melalui produk *E-Banking*. Produk *E-Banking* membutuhkan perhatian khusus dalam pelaksanaannya meliputi, prosedur yang baik, manajemen risiko yang cakap, *security*, *environment*, dan pemahaman dari pengguna maupun calon pengguna. Sebab, apabila tidak maka, produk *E-Banking* mampu memicu risiko yang tidak diinginkan oleh perbankan.⁸

Gambar 1.3
Pertumbuhan Nilai Transaksi *Cyber Banking*
Tahun 2020-2021 (% yoy)



Sumber: Laporan Tahunan Bank Indonesia 2020-2021

Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan pertumbuhan nilai transaksi *Cyber Banking* tumbuh sebesar 13,91% (yoy) pada tahun 2020. Kemudian, naik menjadi 45,64% (yoy) pada tahun 2021. Hal tersebut menyatakan bahwa dengan tingginya peningkatan nilai transaksi *Cyber Banking* masyarakat mulai gemar dan beralih menggunakan produk *Cyber Banking*.

Semakin berkembangnya teknologi informasi perbankan maka transaksi menggunakan cek, giro, kartu kredit serta pemesanan melalui telepon seluler menjadi tertinggal sehingga nasabah beralih pada transaksi yang lebih praktis, cepat dan aman. Perkembangan teknologi informasi bagi dunia perbankan mau tidak mau menuntut perusahaan untuk merombak rencana bisnis mereka dengan menggali inovasi jasa dan produk dalam sektor teknologi.

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-eBanking* (Jakarta: OJK, 2015), 71.

Sebagaimana produk *Cyber Banking* yang dapat ditemui pada *Internet Banking*, *Mobile Banking* serta ATM muncul menjadi inovasi pelayan perbankan yang praktis juga efisien.

Pada kemajuan teknologi informasi jarak bukanlah penghalang bahkan kenyataan saat ini tidak lantas menjadikan jarak sebagai masalah.⁹ Dalam perbankan terdapat sistem yang membantu operasional perbankan yaitu Sistem Informasi Teknologi (TSI) dimana sistem ini bertugas mengelola layanan perbankan berbasis elektronik serta mengelola data keuangan menggunakan perangkat keras berupa alat elektronik, media telekomunikasi, dan komputer.¹⁰ Tujuan digunakannya informasi teknologi ini tidak lain adalah guna meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

BPD merupakan Bank pengelola dana dan penyimpan kas pemerintah daerah. BPD dapat memainkan peran strategiknya sebagai mitra pemerintah daerah sekaligus motor percepatan pembangunan daerah dengan berbagai kelebihan yang dimilikinya.¹¹ Bank yang bangkrut dapat dipicu oleh keuangan Bank yang tidak likuid sehingga Bank tidak mampu membayar kewajiban jangka pendeknya.¹² Di era desentralisasi fiskal dan otonomi daerah, dari tahun ke tahun pemasukan pemerintah daerah meningkat, bahkan dengan kecanggihan teknologi dan internet mampu lebih meningkatkan ketersediaan dana yang dimiliki BPD dengan memberikan keleluasan dalam

⁹ Adin Fadilah, "Probabilitas Ijma' di Era Modern (Implikasi Perbedaan Definisi, Syarat, dan Rukun terhadap Kemungkinan Terjadinya Ijma', Kedudukan, dan Hujjahnya)," *Al-Majaalis: Jurnal Dirasat Islamiyah* 4, no. 1 (2016): 144-145, <https://doi.org/10.37397/almajaalis.v4i1.54>.

¹⁰ Dini Haryati dan Ayu Feranika, *Sistem Informasi Perbankan* (Solok: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 51.

¹¹ Mardiasmo, *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah* (Yogyakarta: Andi, 2018), 344.

¹² Sulistyowati, "Manajemen Likuiditas Bank Syari'ah (Upaya Peningkatan Good Corporate Governance)," *Universum* 9, no. 1 (2015): 37-48, <https://doi.org/10.30762/universum.v9i1.71>.

hal kecukupan dana yang tepat guna mencukupi kebutuhan masyarakat daerah.

Disamping profitabilitas, efisiensi dan likuiditas BPD lebih unggul dibanding Bank Umum. BPD berprestasi yakni Bank Jatim berkesempatan meraih beberapa penghargaan dalam bidang digitalisasi. Pada penghargaan Top Digital Awards 2020 yang diselenggarakan oleh majalah IT Works, Bank Jatim mendapatkan sejumlah kehormatan sebagai Top Leader on Digital Implementation 2020, Top Digital Implementation on BPD Sector Level Stars 4, Top Digital Transformation Readiness 2020, pada 18th Banking Service Excellence Awards 2021 meraih peringkat 1 SMS Banking kelompok BPD, dan peringkat 1 Mobile Banking kelompok BPD.

Dengan adanya peningkatan inklusi keuangan syariah, maka BPD sebagai Bank Umum Konvensional memiliki Unit Usaha Syariah atau biasa disebut dengan UUS. Sebagaimana Bank Jatim yang memiliki Unit Usaha Syariah yaitu Bank Jatim Cabang Syariah. Unit Usaha Syariah (UUS) merupakan unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berperan menjadi kantor pusat dari unit yang menjalankan operasional perbankan menggunakan prinsip syariah. Selain itu, dapat dikatakan juga sebagai unit kerja kantor cabang dari Bank Konvensional yang berada di luar negeri yang berperan menjadi kantor pusat dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah itu sendiri.¹³

Ditinjau dari aspek prestasi kantor cabang syariah Bank Jatim yakni Bank Jatim Cabang Syariah Kediri meraih beberapa penghargaan antara lain,

¹³<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/pbs-dan-kelembagaan.aspx> (Diakses pada tanggal 6 Juni 2022).

sebagai Kantor Cabang Syariah dengan predikat Kinerja Memuaskan berdasarkan Evaluasi Kinerja Cabang Periode triwulan tahun 2018, sebagai Kantor Cabang Syariah dengan predikat Kinerja Terbaik tahun 2018, dan baru-baru ini Bank Jatim Cabang Syariah Kediri pada 1 Oktober 2021 berhasil mendapatkan Certificate Of Excellence dengan 5 bintang berpredikat Best Performance Award 2021. Dengan demikian, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya beriringan dengan prestasi yang diraih Bank Jatim pusat.

Tabel 1.1
Cyber Banking Bank Syariah di Kediri

Indikator	Bank Jatim Cabang Syariah	Bank BCA Syariah	Bank Muamalat
Kepemilikan	BPD BUMD	Swasta Nasional	Swasta Nasional
Tahun Berdiri	2014	2019	2004
Nama <i>SMS Banking</i>	SMS Banking Bank Jatim	BCA Syariah SMS Banking	SMS Banking Muamalat
Nama <i>Mobile Banking</i>	JConnect Mobile	BCA Syariah Mobile Banking	Muamalat DIN
Nama <i>Internet Banking</i>	JConnect Internet Banking	BCA Syariah Internet Banking	Internet Banking Muamalat
Penetrasi Inovasi <i>Cyber Banking</i>	<i>One Pesantren One Product (OPOP)</i>	E-Channel BCA Syariah	Muamalat DIN

Sumber: Data Diolah Peneliti Berdasarkan Observasi pada 20 Juli 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas hanya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebagai BPD (Bank Pembangunan Daerah) dimana kepemilikannya adalah BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). BPD berperan strategis sebagai mitra Pemerintah juga sebagai alat percepatan pembangunan daerah. BPD Bank

Jatim Cabang Syariah Kediri dapat memanfaatkan kedekatan, pemahaman kultural, dan sosiologis kedaerahan dengan nasabah, untuk dijadikan keunggulan komparatif. Bank Jatim Cabang Syaiah Kediri masuk dalam sistem perbankan nasional yang memiliki peran yang signifikan dalam pembangunan ekonomi regional.

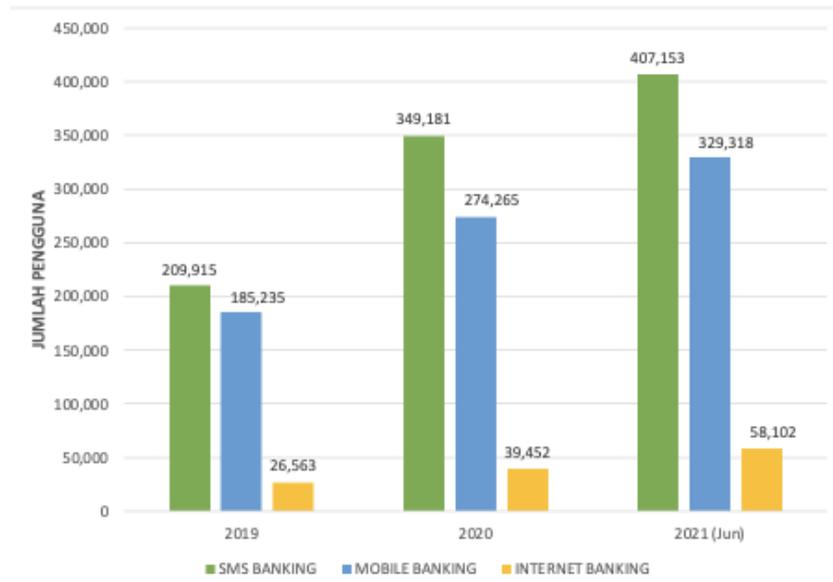
Pada penetrasi inovasi *Cyber Banking* hanya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang gencar memasarkan program untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat berbasis pondok pesantren melalui pemberdayaan para santri, pesantren serta masyarakat di sekitarnya dalam produk *One Pesantren One Product* (OPOP) agar pesantren dapat *go digital*. Dimana hal tersebut, Bank Jatim Cabang Syaiah Kediri selaku BPD mampu membuka jaringan pelayanan di daerah-daerah yang secara ekonomis tidak mungkin dilakukan oleh Bank swasta.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Suhartono Kusentyo Putra selaku Peneyelia Pelayanan Nasabah dan Teller Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terkait data *Cyber Banking* menyatakan bahwa:

“Unit Usaha Syariah Bank Jatim adalah Bank Jatim Cabang Syariah dimana manajemennya satu pintu dengan Bank Jatim Konvensional. Selain itu, kantor cabang hanya bertugas menjalankan operasional perbankan, berbeda dengan kantor pusat yang bertugas sebagai pengendali kantor cabang sehingga *database* kantor cabang terintegrasi di *database* kantor pusat”.¹⁴

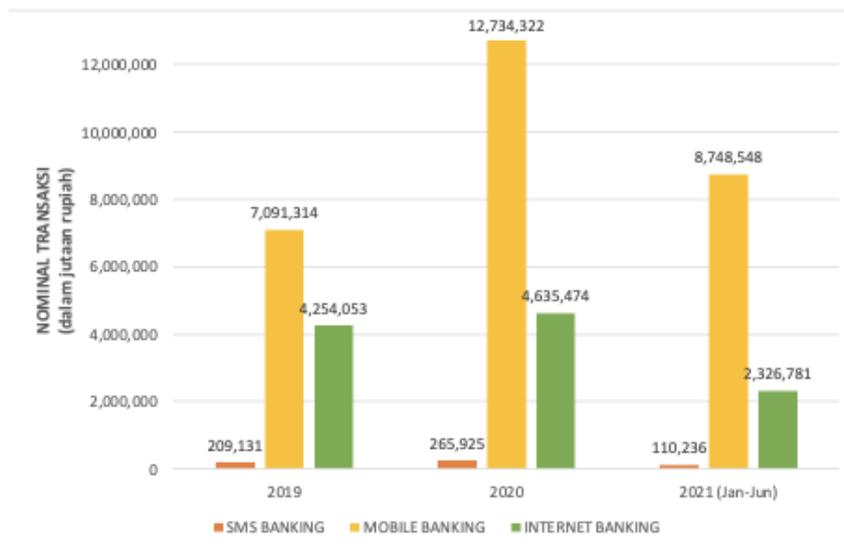
¹⁴ Suhartono Kusentyo Putra, Penyelia Pelayanan Nasabah, dan Teller di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, wawancara oleh penulis di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, tanggal 5 Desember 2021.

Gambar 1.4
Jumlah Pengguna *Cyber Banking* Bank Jatim
Tahun 2019-2021



Sumber: Bank Jatim¹⁵

Gambar 1.5
Nominal Transaksi *Cyber Banking* Bank Jatim
Tahun 2019-2021



Sumber: Bank Jatim¹⁶

Berdasarkan jumlah pengguna pada gambar 1.4 menginterpretasikan bahwa peningkatan pengguna *Digital Banking* yaitu, *SMS Banking*, *Mobile*

¹⁵<https://www.bankjatim.co.id/id/informasi/berita/jconnect-solusi-kemudahan-akses-layanan-digital-perbankan-dari-bjtm> (Diakses pada tanggal 4 Juni 2022).

¹⁶ Ibid.

Banking, dan *Internet Banking* Bank Jatim seluruhnya mengalami kenaikan mulai tahun 2019 hingga tahun 2021. Namun, pada gambar 1.5 hanya *Mobile Banking* yang mengalami nominal transaksi paling banyak dari tahun 2019-2021.

Hal yang menjadi kegelisahan dan temuan masalah bagi penulis ialah mengenai fenomena prestasi-prestasi yang diraih baik oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menorehkan citra yang baik dengan menyediakan fitur *Cyber Banking* yang tidak hanya lengkap namun juga mendayagunakan masyarakat daerah, sehingga pelayanan berbasis teknologi informasi seperti apa yang diterapkan dalam *Cyber Banking* agar tetap dapat bersaing dan unggul diantara Bank lain.

Dengan uraian di atas, maka penulis hendak mengetahui permasalahan pada kondisi perbankan tersebut. Dengan demikian, penulis menjalankan penelitian berjudul “*Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi dalam Menerapkan Cyber Banking Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Kasus Bank Jatim Cabang Syariah Kediri)*” dengan keunggulan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya tersedia namun juga sesuai kebutuhan nasabah yang mendayagunakan yaitu dalam menerapkan *Cyber Banking*.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini antara lain yaitu:

1. Bagaimana pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?

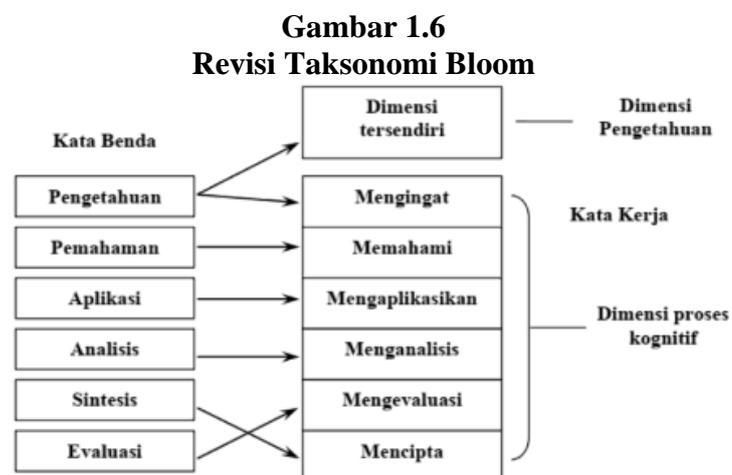
2. Bagaimana pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri perspektif Teknologi Informasi Perbankan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yakni:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri perspektif teknologi informasi perbankan.

Tujuan penelitian ini mencakup pengenalan dan pengembangan pengetahuan juga kemampuan hingga keterampilan intelektual yang dirancang dalam domain kognitif berupa Taksomi Bloom edisi revisi oleh Anderson dan Krathwohl pada tahun 2002 yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



Sumber: Nuansa Bayu segara dkk¹⁷

¹⁷ Nuansa Bayu Segara dkk, *Evaluasi Belajar dan Pembelajaran IPS* (Klaten: Lakeisha, 2022), 47.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah akibat positif yang diperoleh nilai gunanya oleh pihak tertentu yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan hasil pelaksanaan penelitian.¹⁸ Berikut adalah manfaat penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berupaya untuk menggali konsep secara teoritis sehingga, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menambah ilmu pengetahuan pembaca mengenai pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* perspektif teknologi informasi perbankan.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Peneliti

Dapat membantu menambah pengetahuan dan wawasan juga pengalaman peneliti untuk bekal di lingkungan masyarakat maupun di dunia kerja.

b. Untuk Lembaga

Penelitian ini mampu menjadi pijakan dalam operasional lembaga serta anjuran guna menjaga dan meningkatkan pelayanan dalam menerapkan *Cyber Banking*.

c. Untuk Akademik

Diharapkan penelitian ini berguna sebagai literatur serta salah satu pengembang ilmu dan pengetahuan.

¹⁸ Vigih Hery Kristanto, *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 44.

d. Untuk Masyarakat

Penelitian ini mampu menjadi sumber rujukan mengenai pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menghadapi *Cyber Banking* perspektif teknologi informasi perbankan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

E. Penelitian Terdahulu

Peneliti menggunakan beberapa referensi penelitian dari beberapa penelitian terdahulu. Berikut adalah penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti:

1. *Peranan Pelayanan Prima oleh Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.*¹⁹

Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui budaya kerja, pelayanan prima *frontliner*, kepuasan nasabah guna meningkatkan respon puas pada nasabah melalui produk tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui observasi secara interaktif. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan *Frontliner* di Bank Jatim Syariah KCP Blitar ramah, sopan, hormat, menyampaikan informasi dengan baik dan jelas serta bertanggungjawab dalam menyelesaikan permasalahan dan memberi solusi kepada nasabah, sehingga nasabah menjadi loyal, puas dan selalu menggunakan kembali jasa dan produk bahkan nasabah

¹⁹ Dian Eko Prastyo, "Peranan Pelayanan Prima oleh Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar", (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2020), 79.

merekomendasikan atau mereferensikan perusahaan dalam pelayanan yang diterimanya di Bank Jatim Syariah KCP Blitar. Persamaan terletak pada pendekatan kualitatif menggunakan teknik observasi pun digunakan pada kedua penelitian ini, serta sama-sama membahas mengenai pelayanan juga memilih Bank Jatim Syariah sebagai tempat penelitian namun berbeda KCP, hal tersebut menjadi perbedaannya. Perbedaan penelitian juga terdapat pada tujuan penelitian saat ini yaitu untuk mengetahui pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri perspektif teknologi informasi perbankan.

2. *Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking pada Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen dan Karyawan FEBI IAIN Metro)*.²⁰

Penelitian tersebut menjelaskan tentang persepsi dosen dan karyawan FEBI IAIN Metro terhadap *E-Banking* Bank Syariah Mandiri, selain itu penelitian ini meneliti mengenai pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri perspektif teknologi informasi perbankan. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat 8 dosen dan karyawan FEBI IAIN Metro, 7 dosen yang mengutarakan persepsi positif bahwasanya *E-Banking* mampu memudahkan transaksi perbankan. 1 dosen menyatakan persepsi negatif dimana terbatasnya ATM BSM serta tingginya biaya administrasi transfer antar bank. Persamaan penelitian yakni, sama-sama

²⁰ Noviana Ratih, "Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking pada Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen dan Karyawan FEBI IAIN Metro)", (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019), 28.

menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan mengangkat tema *E-Banking*. Perbedaan pada penelitian tersebut dengan penelitian ini yakni penelitian terdahulu fokus pada persepsi konsumen sedangkan penelitian saat ini fokus pada pelayanan dalam menerapkan *Cyber Banking*.

3. *Penggunaan Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu.*²¹

Penelitian tersebut menjelaskan mengenai penggunaan *E-Banking* untuk menarik minat nasabah di Bank Muamalat cabang Bengkulu. Hasil penelitian menyatakan bahwa *E-Banking* Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu sangat memudahkan nasabah dalam transaksi perbankan. Namun, nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu memilih tidak menggunakan *E-Banking* disebabkan sulitnya akses jaringan di pedesaan serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai *E-Banking*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan sama-sama mengangkat tema *E-Banking*. Perbedaannya terletak pada tujuan penelitian dimana penelitian terdahulu bertujuan untuk meneliti *E-Banking* untuk menarik minat nasabah sedangkan penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelayanan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

²¹ Esti Pujahati, "Penggunaan Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu", (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020), 12.

4. *Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru.*²²

Pengamatan tersebut bertujuan mengetahui bagaimana penggunaan *Mobile Banking* dan pelayanan kepada nasabah. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nasabah menilai *Mobile Banking* Bank Sulselbar cabang Barru memuaskan karena mempermudah nasabah bertransaksi dan mudah digunakan. Hal tersebut menjadi hasil dari upaya peningkatan pelayanan nasabah dengan implementasi *Mobile Banking* dimana implementasi tersebut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan nasabah. Penelitian saat ini bertujuan menyelami pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, tujuan ini yang menjadi perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini. Persamaan penelitiannya berupa topik yang diangkat yakni *Digital Banking/Cyber Banking*, dan kedua penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif.

5. *Analisis Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram).*²³

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengkaji layanan *E-Banking* dalam meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah beserta hambatannya. Hasil

²² Eka Sulfiana, "Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru", (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Parepare, 2020), 43.

²³ Widarni Mariati, "Analisis Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)", (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram, 2020), 28.

penelitian menyatakan bahwasanya pertumbuhan transaksi nasabah menggunakan *E-Banking* meningkat oleh adanya kemudahan penggunaan, ketersediaan fasilitas, dan efisiensi waktu dari nasabah dengan fitur ATM, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Namun, sering terjadi buruknya jaringan, dan kurangnya kapasitas nasabah terhadap teknis penggunaan teknologi menjadi hambatan bagi nasabah dalam penggunaan *E-Banking*. Persamaan penelitian yang ditemukan yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan *E-Banking/Cyber Banking* sebagai tema yang digunakan. Sedangkan perbedaan penelitian antara lain tujuan penelitian saat ini untuk memahami pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dengan perspektif teknologi informasi perbankan.

Paparan dari penelitian terdahulu yang digunakan peneliti digunakan sebagai referensi dan perbandingan apakah langkah-langkah yang telah dilakukan oleh peneliti sudah benar atau belum. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditujukan untuk mengetahui pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* perspektif teknologi informasi perbankan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menjabarkan fenomena yang diteliti secara lebih rinci dan maksimal. Selain itu, digunakannya teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi sebagai alat untuk mengumpulkan data melalui sumber data primer dan sumber data sekunder.