

## **Implementasi JConnect Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah (Studi Bank Jatim Syariah Kediri)**

### ***Implementation of JConnect Mobile in Improving Customer Service (Study Bank Jatim Syariah Kediri)***

**Maheswary Sekar Pratiwi<sup>1</sup>, Iva Khoiril Mala<sup>2</sup>,  
Bagus Romadhon<sup>3</sup>, Sutantri<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri

<sup>1</sup>2maheswary@gmail.com, <sup>2</sup>ivamala180496@gmail.com ,

<sup>3</sup>bagusromadhon60@gmail.com, <sup>4</sup>tantrialvano@gmail.com

#### ***Abstract***

*With the advancement of technology in the 5.0 and modern era, effective and efficient communication continues to develop, hence the creation of the internet. The Internet is used by people and organizations to conduct business. For banking, one form of service implemented in the digital era is mobile banking. Bank Jatim Syari'ah launched the latest product in the digitalization era, namely JConnect Mobile with its various features. This study aims to determine the role of JConnect mobile in improving services to customers of Bank Jatim Syari'ah, this research uses qualitative research with library research methods and direct field studies, so not only from theory but going directly to the field to research. Jconnect mobile service quality through the dimensions of security, speed and accuracy has an important role in improving services to customers using JConnect mobile products.*

***Keywords:*** JConnect Mobile, Customer Service Improvement

#### ***Abstrak***

Dengan kemajuan teknologi yang semakin berkembang di era 5.0 dan modern, komunikasi yang efektif dan efisien terus berkembang, oleh karena itu terciptalah internet. Internet digunakan oleh orang-orang dan organisasi untuk melakukan bisnis. Bagi perbankan, salah satu bentuk layanan yang diterapkan di era digital adalah mobile banking. Bank Jatim Syari'ah meluncurkan produk terbaru pada era digitalisasi yaitu JConnect Mobile dengan berbagai macam fitur yang dimilikinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan JConnect mobile dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah

Bank Jatim Syari'ah, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode *library research* dan studi lapangan langsung, jadi tidak hanya dari teori saja tetapi terjun langsung ke lapangan untuk meneliti. kualitas layanan JConnect mobile melalui dimensi keamanan, kecepatan dan keakuratan mempunyai penarikan penting dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah menggunakan produk JConnect mobile.

**Kata Kunci:** *JConnect Mobile, Peningkatan Pelayanan Nasabah*

## **Pendahuluan**

Perbankan memiliki peran yang teramat penting termasuk negara Indonesia yang sedang membangun di segala sektor. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, yang di maksud dengan bank adalah suatu jenis usaha yang menerima simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dan meminjamkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau tabungan jenis lain guna meningkatkan taraf hidup orang banyak (Nia Maulidia dan Sagita Martha Triyani 2023).

Di zaman digitalisasi seperti di era saat ini, teknologi informasi sedang mengalami perkembangan yang begitu pesat. (Rahmawati dan Sutantri 2019) Teknologi dalam kehidupan sehari-hari yang semakin canggih dan kekinian membantu manusia untuk lebih memahami kebutuhan informasinya, internet yang menjadi salah satu contoh utama bagaimana teknologi berkembang saat ini. Perkembangan teknologi semakin pesat dan penggunaan internet juga meningkat pesat di Indonesia, pertumbuhan yang kuat dalam jumlah pengguna internet merupakan faktor keberhasilan organisasi. (Hasmia, Sutantri, dan Mala 2024)

Asia Tenggara dengan persentase pengguna internet tertinggi adalah Indonesia. Di Indonesia, Internet sudah menjadi kebutuhan pokok. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII).

Tabel 1.  
Data Pengguna Internet Per Tahun

<b>Tahun</b>	<b>Presentase</b>
2019-2020	73,07%
2021-2022	77,02%
2022-2023	78,19%

Berdasarkan hasil survei APJII menunjukkan perkembangan digitalisasi yang signifikan, maka dari itu internet sangat membantu berbagai bidang industri atau perusahaan, salah satunya adalah industri perbankan. Dalam industri perbankan keunggulan kompetitif bank diwujudkan melalui berbagai jenis layanan yang mencakup fasilitas yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari melalui internet.(Larassati dan Fauzi 2022)

Saat ini dengan perkembangan teknologi, industri perbankan telah mengembangkan fitur-fitur terkini untuk membantu nasabah melakukan transaksi dengan lebih mudah, praktis dan efisien serta menghemat waktu tunggu nasabah untuk datang ke bank. Perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam ekonomi modern dengan mayoritas penduduknya bergama islam. (Fasluki, Mala, dan Sutantri 2023) Hal ini membuat minat masyarakat terhadap aktivitas perbankan syariah menjadi tinggi, oleh karena itu perbankan syariah di Indonesia merupakan solusi terbaik bagi masyarakat. Salah satu bank syariah di Indonesia adalah Bank Jatim Syariah.(Sutantri, Mala, dan Ma'rifah 2023)

Pada tanggal 17 Agustus 1961, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim Syariah) didirikan berdasarkan akta notaris Anwar Mahajudin No. 91. Pada tanggal 15 Agustus 1961. Bank memulai kegiatan operasionalnya sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 agustus 1961. Sesuai dengan pasal 3 Anggaran Dasar Bank, ruang lingkup kegiatan bank adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan berdasarkan prinsip syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai

dengan peraturan undang- undang yang berlaku.(Sutantri, Mala, dan Ma'rifah 2023)

Bank mempunyai kebijakan yang sangat strategis dalam mengelola perekonomian suatu negara. Tujuan utama perbankan adalah mendukung pengembangan potensi perekonomian bangsa dan daerah melalui kebijakan dan strategi, serta memperluas sektor usaha mikro dan menjalankan usaha yang memaksimalkan keuntungan. Kegiatan utama bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka perbankan harus selalu melakukan inovasi secara kuantitas dan kualitas, dengan kenyataan yang tidak lepas dari internet. Bank menciptakan fitur-fitur baru dalam pemanfaatan internet untuk mengembangkan bisnis *merchant*. Banyak bank di Indonesia yang menyediakan layanan perbankan online untuk memudahkan hidup nasabahnya dalam melakukan transaksi sehari- hari dengan fitur *mobile banking* di Bank Jatim Syariah, terdapat fitur layanan internet banking salah satunya adalah JConnect mobile.(Sutantri, Mala, dan Ma'rifah 2023)

Inovasi perbankan secara teknologi internet banking di harapkan dapat meminimalisir antrian di bank. Menurut (Warjiyo, P 2006) Saat ini banyak pelaku usaha yang menjual barang dan jasanya secara online sangat terbantu dengan adanya internet banking. Di kalangan pebisnis penggunaan internet banking sangat luas karena pengaruhnya dalam mempermudah proses transaksi, layanan internet banking menyediakan fitur lengkap untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang tidak perlu keluar rumah dapat diselesaikan oleh nasabah melalui telepon atau komputer. Berikut beberapa manfaat metode pembayaran non tunai bagi perekonomian: peningkatan pendapatan bagi penyedia pembayaran non tunai, peningkatan kecepatan transaksi, pertumbuhan ekonomi, peningkatan kesejahteraan konsumen dan peningkatan kepuasan pelanggan yang berdampak pada penurunan biaya transaksi. (Suryanto, T dan Yazid, H., 2016).

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan J Connect Mobile Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)”.

## **Metode**

Dalam pengumpulan data dan bahan penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut; 1). *Library Research* (Studi Kepustakaan), Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui kajian teori-teori dari literatur yang berkaitan dengan objek penelitian dan penelitian lapangan dengan cara observasi langsung dan melakukan wawancara dengan pihak – pihak yang terkait. 2). *Field Research* (Studi Lapangan), Penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi langsung di lapangan yang akan membantu penulis untuk melengkapi data-data yang di perlukan dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang yang terlibat dalam hal ini yaitu karyawan atau instansi.

## **Hasil dan Pembahasan** **JConnect Mobile**

Pada awalnya, teknologi berkembang secara perlahan. Namun seiring dengan semakin pesatnya kemajuan peradaban manusia dan teknologi, kemajuan teknologi pun semakin maju dan pesat. Seiring dengan semakin tingginya kebutuhan dan keinginan umat manusia, kemajuan teknologi pun semakin pesat (Adib, Mohammad 2011). Semakin maju kebudayaan maka semakin maju pula teknologinya, karena teknologi merupakan perkembangan kebudayaan yang maju dan pesat. *Mobile banking* mengacu pada jenis teknologi informasi canggih yang dapat digunakan untuk menyediakan layanan keuangan berkecepatan tinggi serta teknologi baru yang memfasilitasi transaksi menggunakan ponsel. *Mobile banking* dikembangkan untuk memudahkan transaksi antar nasabah tanpa harus

mengunjungi bank kecuali untuk tarik tunai. (Darmeinis, D dan Yenny, Y 2022).

*Mobile banking* mempunyai banyak arti dari berbagai pendapat. Selain definisi di atas, *mobile banking* adalah transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat bergerak yang pada umumnya berupa telepon seluler atau *smartphone* yang dananya berasal dari tabungan nasabah di rekening. (Ayu Nursari, I wayan Suparta, dan Moelgini Yoke 2019). Efektivitas penggunaan *mobile banking* tidak akan berjalan tanpa dukungan *handphone* atau *smartphone* dan koneksi internet karena keduanya merupakan landasan utama, jika berbicara mengenai *smartphone* hampir setiap individu sudah menggunakan *smartphone* dan memanfaatkan fasilitas *mobile banking* karena kemudahan yang diberikan pihak bank untuk memberikan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

Teknologi mempunyai dampak yang signifikan terhadap setiap aspek kehidupan manusia, termasuk pekerjaan dan waktu luang. Dengan bantuan teknologi tugas-tugas tertentu dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah tanpa perlu memikirkan biaya transportasi. Salah satu contohnya adalah teknologi *smartphone* dan komputer yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sehari-hari. (Deby Triyanti & Reny Fitriana Kaban, 2021). Fasilitas *mobile banking* memberikan layanan kemudahan akses dan kecepatan dalam memperoleh informasi terkini, terkini serta dapat digunakan untuk transaksi keuangan praktis dalam waktu singkat. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui telepon seluler yang memiliki teknologi GPRS, *mobile banking* juga merupakan saluran distribusi bank untuk mengakses rekening milik nasabah melalui teknologi GPRS dengan menggunakan telepon seluler. (Nurdin Nurdin, et al. 2020).

Adapun berbagai macam manfaat yang di ambil dari aplikasi *mobile banking* bagi penggunaanya sebagai berikut: (Angel Villania Putri, Nola Jaya Sasi Kirana, dan Peny Cahaya Azwari 2023).

1. Kenyamanan bertransaksi kapanpun dan dimanapun.
2. Kemudahan dalam melakukan transaksi seperti di ATM.
3. Dilengkapi dengan fitur khusus untuk transfer *real time* ke bank dan transfer ke non-pemegang rekening.
4. Dapat diterapkan pada semua jenis SIM dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.
5. Transaksi *real time*, kapan saja dimana saja (berdasarkan jaringan operator telekomunikasi).

Sudah banyak nasabah yang menggunakan fitur *mobile banking* karena pelayanan yang mudah dalam bertransaksi, setiap fasilitas memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing begitu juga dengan fitur *mobile banking*. Berikut kelebihan fitur *mobile banking*, yaitu: (Nurdin Nurdin dkk. 2020). 1). Layanan 24 jam. 2). Bisa menyimpan data transfer. 3). Mudah difahami dan digunakan. 4). Bisa *update* informasi prosuk terbaru terkait bank tersebut. 5). Transaksi lebih aman. Salah satu keterbatasan fitur *mobile banking* adalah ketergantungan pada jaringan internet atau telepon seluler yang lambat. Layanan *mobile banking* tidak akan berfungsi jika ada blank spot atau tidak ada koneksi internet. kesalahan teknik seperti itu bukanlah tanggung jawab pegawai bank melainkan tanggung jawab pihak penyedia layanan internet dan penyedia operator seluler yang digunakan nasabah untuk mengakses layanan *mobile banking*. Menurut Davis dalam Rithmaya, membagi indikator-indikator kemudahan menggunakan *mobile banking*, ada 5 indikator yang diterapkan adalah sebagai berikut: (Angel Villania Putri, Nola Jaya Sasi Kirana, dan Peny Cahaya Azwari 2023). 1). Layanan dapat diakses kapanpun dan dimanapun, 2). Biaya yang relatif murah, 3). Program yang mudah difahami dan digunakan, 4). Aman dan terpercaya.

### ***Penerapan Jconnect Mobile***

Dengan semakin berkembangnya teknologi, bank harus melakukan upaya dalam memberikan pelayanan dan jasanya kepada nasabah. Untuk meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi, Bank Jatim Syari'ah Kediri memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah baik transaksi finansial maupun non finansial, nasabah tidak perlu keluar rumah cukup menggunakan gadgetnya dengan mengimplementasikan *mobile banking*. *Mobile banking* dalam Bank Jatim Syari'ah Kediri yaitu dinamakan Jconnect Mobile. Menurut (Susanto, R dan Putri, A.R). *Mobile Banking* merupakan layanan yang disediakan oleh bank atau penyedia layanan yang dapat membantu masyarakat umum dalam melakukan transaksi keuangan maupun non finansial dengan menggunakan *smartphone* atau aplikasi perbankan berbasis internet. ("Hasanah Card, Implementasi Kolaborasi Fintech dalam Lembaga Keuangan Syariah," t.t.)

Mengenai hal tersebut, Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Bank Jatim Syariah memiliki layanan Mobile Banking yang bernama J Connect Mobile. J Connect Mobile adalah fitur pembayaran digital dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pembelian di *merchant-merchant* yang menerima pembayaran non tunai (QRIS) baik QRIS milik bank lain maupun perusahaan keuangan lain (OVO, Dana, Gopay, dan Shopee). Mobile Banking merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan jenis handphone apapun.

Seperti *mobile banking* lainnya, *mobile banking* Bank Jatim Syari'ah juga menawarkan fitur-fitur yang memudahkan nasabah melakukan pembayaran sampai pengajuan kredit sekalipun dapat secara online tanpa harus datang ke bank. Dalam implementasinya, JConnect memiliki tiga pondasi penting sebagai landasan pengembangan inovasi fitur digital, yaitu: ("Bank Jatim Syari'ah" 2022).



**1. Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Bank Jatim Syariah mengintegrasikan pengelolaan keuangan daerah dan layanan transaksi non tunai berbasis digital dan layanan dengan penerapan antara lain;

- a. Dapat digunakan perusahaan atau instansi untuk membayar gaji karyawannya secara otomatis pada tanggal yang telah ditentukan yaitu Jconnect Internet Banking.
- b. Dapat digunakan untuk mengajukan kredit secara online tanpa harus datang ke kantor Bank Jatim yaitu Jconnect E-KMG.

**2. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)**

Bank Jatim Syariah juga membantu para UMKM dengan fitur digitalisasi dengan solusi mulai dari fitur pembayaran transaksi hingga pinjaman pembiayaan yaitu dengan :

- a. JConnect E-Loan dapat digunakan oleh UMKM atau *merchant* untuk mengembangkan usahanya melalui aplikasi pengajuan kredit atau pembiayaan online.
- b. JConnect Mobile dengan menggunakan QRIS atau *virtual account* dapat digunakan untuk berbelanja di *merchant* atau pedagang yang menerima pembayaran nontunai antara lain QRIS, OVO, Shopee dan lain-lain.

**3. Masyarakat Umum**

Bank Jatim Syariah juga menyediakan kebutuhan masyarakat umum, seperti pembayaran pajak, QRIS yang meliputi;

- a. Jconnect Internet Banking dapat digunakan untuk payroll gaji pegawai ASN wilayah Jawa Timur.
- b. Jconnect Mobile untuk pembayaran transaksi pembelian dari pelaku UMKM yang memiliki fitur digital dan dapat digunakan di *marketplace* dan juga ticket wisata.

- c. Jconnect SiPandai memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi platform SIGNAL (Samsat Digital Nasional) dari kepolisian Republik Indonesia, yang telah terintegrasi dengan JConnect mobile dari Bank Jatim Syari'ah.

Dari pemaparan di atas, berikut ini jumlah nasabah Jconnect Mobile Bank Jatim Syariah Cabang Kediri Tahun Desember 2022-Sept 2023.

Tabel 2.  
Perkembangan JConnect Mobile dan Jumlah Nasabah  
Bank Jatim Syari'ah Cabang Kediri

Periode	Nasabah JConnect Mobile
Desember 2022	1.729 nasabah
September 2023	2.002 nasabah

Perubahan dari nasabah ditahun 2022 ke 2023 mengalami peningkatan karena dengan menggunakan JConnect Mobile nasabah merasa terbantu dan banyak manfaat yang didapat dari penggunaan fasilitas JConnect Mobile. ("Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia" 2020)

### ***Peningkatan Pelayanan***

Peningkatan Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan kepada nasabah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kepuasan kepada nasabah. (Buchari Alma 2011). Manajemen pemasaran jasa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material melalui sistem, prosedur dan cara tertentu guna memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya, sehingga pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk memberikan kepuasan nasabah. (Husna, Mala, dan Sutantri 2023)

Setiap perusahaan mempekerjakan tenaga pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabah, oleh karena itu peran

*mobile banking* atau dalam Bank Jatim Syari'ah disebut dengan Jconnect Mobile sangatlah penting. Mengingat kita kini berada di era digitalisasi dimana transaksi mudah didapat tanpa harus keluar rumah, tentunya layanan menggunakan *mobile banking* ini sangat membantu nasabah dan memuaskan kepada nasabah. Oleh karena itu peran *mobile banking* atau dalam Bank Jatim Syari'ah disebut dengan JConnect Mobile sangatlah penting, mengingat kita kini berada di era digitalisasi dimana transaksi mudah didapat tanpa harus keluar rumah. Tentunya layanan menggunakan *mobile banking* ini sangat membantu dan mempermudah nasabah. (Husna, Mala, dan Sutantri 2023)

Menurut (Munir A.A.S 1991) pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material melalui sistem, prosedur dan cara tertentu guna memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya, sehingga pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk memberikan kepuasan konsumen. Pelayanan perbankan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan bank kepada nasabah yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Safitri, R. N., & Marlius, D.2018). Adapun menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Binner jasa diartikan sebagai semua kegiatan ekonomi yang hasilnya tidak bersifat fisik atau dikonstruksi, yang umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan memberikan nilai tambah.(Muhtosim, A 2007)

Strategi peningkatan pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Bank Jatim Syari'ah dilakukan dengan meluncurkan produk terbaru yang berbasis digital yaitu Jconnect Mobile atau biasa disebut masyarakat *mobile banking*. Menurut (Kotler dan Philip 1997) ada lima dimensi kualitas pelayanan, masing-masing menunjukkan seberapa jauh pelayanan berbeda dari apa yang sebenarnya diberikan kepada nasabah dibandingkan dengan apa yang nasabah harapkan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya: (Jhon Fernos dan Gwen Gietricen

2019)

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Bukti langsung adalah bukti yang tersedia secara fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, bentuk pelayanan fisik seperti kartu kredit.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan atau nasabah dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

3. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah keahlian dan penyediaan layanan semaksimal mungkin.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah kemampuan pegawai dalam pengetahuan, kesanggupan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya. Dimensi jaminan meliputi:

- a. Kompetensi (*competence*) merupakan keahlian dan pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan.
- b. Kesopanan (*courtesy*) adalah keramahan, perhatian dan sikap pegawai.
- c. Kredibilitas (*credibility*) merupakan sesuatu yang berkaitan dengan rasa percaya terhadap sebuah perusahaan.

5. Empati (*emphaty*).

Empati termasuk kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pelanggan berdasarkan situasi dan kondisi.

### ***Upaya Peningkatan Pelayanan Melalui Jconnect Mobile***

Salah satu produk keuangan adalah Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Kediri. Bank Jatim Syariah melakukan inovasi untuk meningkatkan layanan pelanggannya melalui Jconnect mobile karena adanya perkembangan perbankan yang terus meningkat, berikut upaya peningkatan layanan melalui fitur Jconnect mobile:

- a) Bank Jatim Syari'ah menyediakan fitur pembayaran digital "JConnect Mobile" menggunakan QRIS dan virtual account nasabah dapat melakukan pembayaran atas transaksi pembelian, pembelian dari nasabah hingga UMKM yang menggunakan QRIS, selain itu Bank Jatim Syari'ah menyediakan platform aplikasi *marketplace* dan pemesanan.
- b) Bank Jatim Syari'ah menyediakan "JConnect Internet Banking" fitur transaksi dan juga fitur pembayaran massal digunakan untuk penggajian pegawai ASN seluruh wilayah Jawa Timur, fitur transaksi dapat digunakan untuk cek saldo, transfer, mutasi rekening dan masih banyak lagi kegunaan internet banking lainnya.

Bank Jatim Syari'ah menyadari bahwa Jconnect merupakan branding yang menjanjikan ide-ide besar di era transformasi digital, oleh karena itu Bank Jatim Syari'ah berkomitmen untuk selalu memenuhi kebutuhan nasabah karena Bank Jatim Syari'ah menyadari bahwa Jconnect Mobile adalah merek atau branding yang menjanjikan di era transformasi digital. Menurut (Safitri, R. N dan Marlius, D. 2018), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak disadari dan tidak menimbulkan kepemilikan, perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhannya dianggap sebagai pelayanan. Kebutuhan dan keinginan nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah itu sendiri.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi JConnect mobile dalam meningkatkan pelayanan nasabah Bank Jatim Syari'ah, menunjukkan bahwa JConnect mobile dapat mempermudah transaksi secara online. JConnect mobile sangat mempengaruhi peningkatan pelayanan secara signifikan, hal ini dikarenakan nasabah merasakan dampak positif dari aplikasi tersebut, seperti menghemat waktu dan biaya, fleksibel, fitur yang beragam, dapat mengelola

rekening tabungan nasabah bahkan pengajuan kreditpun di Bank Jatim Syari'ah dapat dilakukan tanpa harus ke bank. Peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan memberikan kepuasan bertransaksi tidak lepas tanpa melibatkan teknologi, salah satunya *mobile banking* menjadi solusi yang di kembangkan oleh pihak Bank Jatim Syariah guna mengoptimalkan penerapan JConnect Mobile dengan tujuan meningkatkan pelayanan nasabah.

### **Daftar Pustaka**

- Adib, Mohammad. 2011. *Filsafat ilmu: ontologi, epistemologi, aksiologi, dan logika ilmu pengetahuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Angel Villania Putri, Nola Jaya Sasi Kirana, dan Peny Cahaya Azwari. 2023. "Pengaruh Efektivitas Pengetahuan, Gaya Hidup, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang." *Adl Islamic Economics* 4 (1).
- "Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia." 2020. <https://aprika.kominfo.go.id>. 2023 2020.
- Ayu Nursari, I wayan Suparta, dan Moelgini Yoke. 2019. "Pengaruh Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Yang Diminta Masyarakat (M1) Dan Perekonomian." *JEP*.
- "Bank Jatim Syari'ah." 2022. <http://BankJatimSyari'ah.co.id>. 2022.
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. 9 ed. Alfabeth, Bandung.
- Darmeinis, D dan Yenny, Y. 2022. "Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto." . . *Jurnal Ekonomi, MaManajemen Pariwisata Dan Perhotelan* 1 (1): 88–95.
- Fasluki, Risa Bella, Iva Khoiril Mala, dan Sutantri Sutantri. 2023. "Strategi Digital Marketing Oleh Rumah Kurasi Kediri Dalam Meningkatkan Omzet UMKM." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3 (6): 6105–12. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.7183>.

“Hasanah Card, Implementasi Kolaborasi Fintech dalam Lembaga Keuangan Syariah.” t.t. 13: 9–12.

Hasmia, Laela, Sutantri, dan Iva Khoiril Mala. 2024. “ANALISIS LAPORAN KEUANGAN SEBAGAI PENILAIAN KINERJA KEUANGAN PT WILMAR CAHAYA INDONESIA TBK.” *Jurnal Kajian Ilmiah Multidisipliner* 8 (1). <https://sejurnal.com/1/index.php/jkim/article/view/287>.

Husna, Murni, Iva Khoiril Mala, dan Sutantri Sutantri. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Consumer Satisfaction Dimediasi Minat Pembelian.” *DIES: Journal Of Dalwa Islamic Economic Studies* 2 (2): 98–107. <https://doi.org/10.38073/dies.v2i2.1369>.

Jhon Fernos dan Gwen Gietricen. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Utara.” *Jurnal Pundi* 03 (02).

Kotler dan Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo.

Larassati, Niken, dan Ahmad Fauzi. 2022. “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri.” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4 (2): 202–17. <https://doi.org/10.33367/10.33367/at.v4i2.1473>.

Muhtosim, A. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing.

Munir A.A.S. 1991. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Gramedia.

Nia Maulidia dan Sagita Martha Triyani. 2023. “Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan.” *Tasharruf: Journal of Islamic Economics and Business* 01 (01).

Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nur Fitriani, dan Abdul Jalil. 2020. “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syari’ah IAIN Palu.” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syari’ah* 2 (1).

Rahmawati, Silvia, dan Sutantri. 2019. “Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing Bisnis Toko Surabaya Ampel Kota Kediri.” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 1 (2): 90–117.

- <https://doi.org/10.33367/at.v1i2.1061>.
- Safitri, R. N dan Marlius, D. 2018. “Penerapan E-Banking Dalam Menngkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang,” 1–9.
- Suryanto, T dan Yazid, H., 2016. “An Investigation of Factors Influencing Audit Quality According to Islamic Audit: A Study for the Jakarta Islamic Index. International Journal of Economics & Business Administration.” *IJEBA* 4 (1): 20–38.
- Susanto, R dan Putri, A. R. t.t. “Penerapan M-banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba.”
- Sutantri, Sutantri, Iva Khoiril Mala, dan Selah Nurul Ma’rifah. 2023. “The Effect of KPRS Akad Selection on the Profitability of Bank Jatim Syari’ah Kediri Branch.” *SEIKO: Journal of Management & Business* 6 (2): 432–46. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i2.5021>.
- Warjiyo, P. 2006. “Non-Cast Payment and Monetary Policy Implications In Indonesia. Di dalam Bank Indonesia. Seminar Internasional “Toward Less Cash Society In Indonesia.” *Bank Indonesia*, 91.

---

*This article is under:*



**Copyright Holder :**

© Maheswary Sekar Pratiwi, Iva Khoiril Mala, Bagus Romadhon, Sutantri (2024).

**First Publication Right :**

© Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah