

Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan

Nia Maulidia,¹ Sagita Martha Triyani²

¹ Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan

Email : niamaulida36@gmail.com

² Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan

Email : gitatriyani20@gmail.com

Korespondensi: e-mail@e-mail.com; Telp.: (pilihan; sertakan kode negara; jika ada beberapa penulis yang sesuai, tambahkan inisial penulis)

Submit : 31/02/2023 | Review : 11/03/2021 s.d 11/03/2023 | Publish : 09/04/2023

Abstract.

The rapid growth of Bank Jatim Pasuruan's digitalization, as shown by the increasing growth of its Assets, and Financing, from year to year, shows how competitive and universal the sharia system has been applied to services in the era of digitalization. It also shows that the governance carried out by management is carried out professionally, trustfully and very well. Of course, this is also inseparable from the factors that influence it. This study aims to analyze the factors that influence the service supporters of the digitalization era and service inhibiting factors, and see the causality relationship between the variables tested, the magnitude of each influence, and the response given, in this study, researchers used several methods. This method is done to get data from the field directly so that the data obtained can be trusted and accounted for. The variables that will be tested in this study are digitalization, services.

Keyword : kata kunci 1; digitalisasi 2; perbankan syariah 3; pelayanan 4; evaluasi.

Pendahuluan

Perbankan di Indonesia memegang peranan yang teramat penting, terlebih negara Indonesia termasuk negara yang sedang membangun di segala sektor. Menurut Undang-Undang RI Nomor. 10 tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Hery, 2019) Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak. Kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dilakukan dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Sementara itu, jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.

Industri perbankan di Indonesia sangat penting peranannya dalam perekonomian hal ini dikarenakan perbankan merupakan salah satu dari sistem keuangan yang berfungsi sebagai *Financial Intermediary*, yaitu suatu lembaga yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana, maka kegiatan bank harus berjalan secara efisien pada skala makro maupun mikro. Dana hasil mobilitas masyarakat dialokasikan ke berbagai ragam sektor ekonomi dan keseluruhan area yang membutuhkan secara tepat dan cepat, untuk meningkatkan mobilisasi dana masyarakat yang selama ini belum terlayani oleh sistem perbankan syariah dan untuk mengakomodasi kebutuhan terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, maka tahun 1992 bank syariah secara resmi diperkenalkan kepada masyarakat.

Perkembangan era digital pun terus berjalan cepat dan tidak bisa dihentikan oleh manusia, Karena sebenarnya kita sendirilah yang menuntut

dan meminta berbagai hal menjadi lebih efisien dan lebih praktis. Begitu juga di dunia perbankan. Untuk saat ini seluruh bank, baik konvensional maupun bank syariah berlomba-lomba menciptakan sistem digital untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi, tak hanya itu konsep yang tercipta di era digital ini adalah “Nasabah Mandiri” dimana transaksi dapat dilakukan sendiri dengan kecanggihan teknologi perbankan yang diciptakan, baik transaksi pembukaan rekening, transfer bahkan setor tunai pun bisa dilakukan sendiri tanpa harus bertemu dengan pegawai banknya atau bisa dikatakan bisa transaksi sendiri tanpa harus antri di bank dan tak terkecuali di Bank Jatim Syariah. Begitu. Tentunya hal ini juga akan diiringi dengan dampak negatif maupun positif dan tidak terkecuali di dunia perbankan. Dari latar belakang tersebut kami mengangkat judul jurnal “Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan” untuk mengevaluasi pelayanan Bank Syariah khususnya Bank Jatim di era digitalisasi.

Bahan dan Metode

Pendekatan yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dimana pendekatan ini dimulai dari rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengamati situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh. Jenis penelitiannya yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan, dimana peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati serta meneliti untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data atau informasi diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data

penelitian responden dimana penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara sehingga ada respon jawaban mengenai pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan dari beberapa narasumber. Untuk wawancara ini nantinya peneliti mengambil beberapa sampling dari 10 nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan dan beberapa pegawai Bank Jatim Syariah. Dimana wawancara pegawai Bank Jatim Syariah ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan serta manfaat digitalisasi terhadap nasabah dan wawancara kepada nasabah ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan digitalisasi ini berlangsung dan manfaat apa yang dapat diperoleh dari penerapan digitalisasi ini.

Results/Hasil

Pelayanan perbankan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh perbankan kepada nasabah yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Valarie A. Zeithmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. (Muhtosim, 2007). Dari observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan adalah perbankan yang saat ini sedang mengembangkan sistem digitalisasinya namun tidak banyak nasabah dari Bank Jatim Syariah yang menggunakan sistem digital ini dan Menurut wawancara dengan beberapa narasumber, narasumber yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan hal

tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai digitalisasi di Bank Jatim, padahal Bank Jatim telah melakukan banyak hal terkait digitalisasi. Seperti yang di katakan oleh narasumber Ibu Mualifah salah satu nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan :

“Saya memang sedari awal tidak menggunakan Atm mba, karena saya tidak bisa menggunakannya dan saya juga tau mba di bank jatim syariah ada mobile banking, tetapi saya tidak berani mencoba, karena saya sering nya transfer ke anak saya mba, jadi saya takut transaksi nya gagal jadi mending langsung ke teller saja meskipun mengantri.”
“Soalnya di teller saya merasa aman mba, karena ada buktinya ketika saya transfer anak saya. Jadi saya merasa aman kalau bertransaksi melalui teller.”

A. Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Terhadap

Nasabah Study Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan

Pelayanan menurut Islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Konsep Pelayanan menurut Islam memiliki 6 prinsip, yaitu Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*), Prinsip Memberi Kemudahan (*At-taysir*), Prinsip Persamaan (*Musawah*), Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*), Prinsip Lemah Lembut (*Allayin*), Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*). (Nurhadi, 2020)

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. (Muhammad, 2013)

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut (Fadla, 2016):

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). (Qutub, 1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.
2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. (Khatimah, 2011)
3. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu:
 - 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah.
 - 2). Orang-orang durhaka (*Fajir*), celaka dan hina disisi Allah (Fadla, 2016)
4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan

memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri

5. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin). Al-Hasan mengatakan, “Berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini” (Katsir, 2012)
6. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*) Secara majasi kata *ukhuwah* (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam al-Qur’an dijelaskan bahwa *ukhuwah* adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. (Shihab, 2015) Di sebuah hadist juga disebutkan: “Seorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya. Ia tidak boleh menzhalimi dan tidak boleh membiarkannya di ganggu orang lain (bahkan ia wajib menolong dan membelanya)”. (Soetari, 2013)

Di era modern seperti sekarang ini, perbankan mempunyai peran yang sangat penting terhadap aktivitas perekonomian termasuk perekonomian umat islam. Untuk itu, umat islam perlu berperan terhadap lembaga perbankan tersebut dan mengatur semua sistem dan lembaga perbankan agar sesuai dengan semangat dan prinsip ajaran islam serta mampu memenuhi aspirasi umat Islam. Adanya pelayanan prima yang memuaskan berguna untuk menjalin hubungan baik antara perbankan dan pelanggan, sehingga menciptakan kedekatan satu sama lain. Pelayanan prima perlu diperhatikan bagi setiap perusahaan khususnya untuk perusahaan dibidang jasa. Tidak hanya pelayanan prima, fasilitas perbankan pun

juga berpengaruh terhadap banyak nya masyarakat yang berminat untuk menjadi salah satu nasabah perbankan, apalagi di era digitalisasi ini dimana fasilitas juga berperan penting untuk menunjang minat serta kepercayaan masyarakat untuk menjadi nasabah. Dimana di era ini setiap nasabah ingin selalu disuguhkan berbagai fasilitas fasilitas yang dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam bertransaksi dan tak lain dengan di Bank Jatim Syariah.

Evaluasi terus dilakukan di dunia perbankan terutama evaluasi di sistem digital bank serta pelayanannya. Sesuai dengan teori evaluasi yang di kemukakan oleh Prijambodo dalam bukunya yaitu evaluasi pada saat program atau proyek masih berjalan dilakukan untuk memperoleh informasi tentang *output* yang dihasilkan semasa program atau proyek yang masih berjalan. Kekuatan *on going evaluation* terletak pada penyajian informasi di tengah jalan untuk perbaikan perencanaan yang sedang berjalan. *On going evaluation* seperti ini mirip dengan pekerjaan monitoring. (Prijambodo, 2014)

evaluasi pelayanan perbankan di Bank Jatim Syariah sendiri dilakukan setiap minggu yang dimulai dari briefing pagi yang dilakukan setiap hari selasa dan briefing setiap pagi di unit frontliner sendiri. Selain itu usaha yang di lakukan di Bank Jatim Syariah demi meningkatkan pelayanan terhadap nasabah adalah *roleplay* setiap satu bulan sekali, dimana *roleplay* ini adalah simulasi sebagai seorang frontliner yang nantinya dinilai mulai dari tatacara menyambut nasabah, kecepatan melayani nasabah, dan kerapian seragam. Yang nantinya akan mendapatkan masukan oleh penyelia demi perbaikan layanan serta peningkatan layanan perbankan. Untuk evaluasi di sitem digitalnya, Bank Jatim Syariah selalu memonitoring sistem digital dengan cara menciptakan sistem digital dan

meningkatkan fitur-fitur yang ada misalnya mobile banking, dulu Bank Jatim Syariah tidak memiliki mobile banking, setelah dilakukan monitoring atau evaluasi saat ini Bank Jatim Syariah sudah memiliki J-connect (mobile banking). Dan bank jatim syariah pun berlomba-lomba dengan bank bank pesaing untuk meningkatkan fasilitas layanannya dimulai dari mesin setor tarik dan fitur-fitur yang ada mobile banking. Seperti contoh pembayaran PBB yang dulunya hanya bisa dibayarkan melalui konter teller setelah itu berkembang digitalisasinya pembayaran PBB bisa melalui J-connect, dan baru baru ini Bank Jatim telah bekerja sama dengan modern *market* seperti indomaret dan alfamart serta aplikasi shopee yang nantinya pembayaran PBB pun juga bisa dibayarkan di modern *market* maupun shopee. Dari sini bisa disimpulkan bahwa Bank Jatim Syariah pun juga ikut serta dalam pengembangan bisnis digitalisasinya seperti bank-bank lain.

Namun fasilitas tersebut jarang dimanfaatkan dengan baik oleh para nasabah, dikarenakan kurang pengetahuan nasabah mengenai manfaat serta penggunaan fasilitas tersebut. Perusahaan bank dikatakan berhasil apabila bank tersebut dapat merebut pangsa pasar sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah aspek yang paling penting untuk dilakukan dalam pemberian pelayanan yang terbaik untuk nasabah, karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan dampak yang positif untuk pertumbuhan nasabah.

Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa baik sesuai dengan kebutuhan nasabah dan perkembangan zaman. Dimana saat ini perkembangan zaman sudah berkembang ke arah digital. Di zaman digital saat ini nasabah sudah diberikan

produk digital bank yang dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi, dalam zaman ini nasabah memang di konsep menjadi nasabah mandiri. Jadi segala transaksi-transaksi di bank dapat di akses sendiri melalui sistem digital bank. Oleh karena itu saat ini bank-bank telah berlomba-lomba berinovasi untuk meningkatkan sistem digitalisasinya demi kepuasan para nasabah nya.

Faktor pendukung pelayanan di bank jatim Syariah Cabang Pasuruan

1. Sudah mengembangkan mobile banking nya yang di beri nama J-connect Mobile
2. Sudah memiliki beberapa jaringan ATM di berbagai tempat di kota Pasuruan yang berinduk di bank jatim konvensional.
3. Iklan mengenai J-connect di berbagai media social Bank Jatim Syariah

Faktor penghambat pelayanan digitalisasi di bank jatim Syariah

1. Kurangnya pengetahuan nasabah mengenai system digitalisasi bank jatim Syariah seperti J-connect Mobile
2. Kurang nya pengetahuan nasabah bank jatim Syariah mengenai bagaimana atau tata cara penggunaan kartu debit di ATM
3. Kurang nya pengetahuan nasabah mengenai manfaat dari system digitalisasi bank jatim Syariah (J-connect) serta tata cara penggunaan
4. Ketakutan serta kekhawatiran nasabah menggunakan system digitalisasi bank sehingga masih banyak nya nasabah mengantri di teller.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan terkait penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi Terhadap Nasabah Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan sebagai berikut :

Pertama, masih banyak nya antrian di Bank Jatim Syariah ternyata dikarenakan para nasabah Bank Jatim Syariah tidak dapat memanfaatkan dengan baik sistem digital yang dimiliki oleh bank, sehingga transaksi yang seharusnya bisa dilakukan secara mandiri oleh hal itu transaksi dilakukan k petugas bank sehingga terjadi penumpukan antrian.

Kedua, evaluasi pelayanan perbankan di Bank Jatim Syariah sendiri dilakukan setiap minggu yang dimulai dari briefing pagi yang dilakukan setiap hari selasa dan briefing setiap pagi di unit frontliner sendiri. Selain itu usaha yang di lakukan di Bank Jatim Syariah demi meningkatkan pelayanan terhadap nasabah adalah roleplay setiap satu bulan sekali, dimana roleplay ini adalah simulasi sebagai seorang frontliner yang nantinya dinilai mulai dari tatacara menyambut nasabah, kecepatan melayani nasabah, dan kerapian seragam. Yang nantinya akan mendapatkan masukan oleh penyelia demi perbaikan layanan serta peningkatan layanan perbankan.

Ketiga, Bank Jatim Syariah juga meningkatkan sistem digitalisasinya seperti adanya Mesin ATM dan fitur-fitur terbaru J-Connect. J-Connect adalah mobile banking yang dimiliki oleh Bank Jatim dimana fungsi J-Connect sendiri adalah

mempermudah serta memberikan kenyamanan terhadap nasabah untuk melakukan transaksi sendiri melalui hp nasabah tanpa harus mengantri di bank.

Keempat, meskipun Bank Jatim Syariah adalah salah satu bank yang mengembangkan sistem digitalisasinya atau salah satu bank yang mengusung konsep “Nasabah Mandiri” tetapi sampai saat ini masih banyak nya nasabah yang melakukan transaksi ke petugas bank (teller/cs) yang seharusnya transaksi tersebut bisa dilakukan sendiri melalui Atm ataupun J-connect mobile. Faktor yang mempengaruhi hal tersebut ialah masih banyak nya nasabah yang kurang mengerti bagaimana tata cara penggunaan kartu debit di mesin Atm ataupun kurang pengetahuannya mengenai penggunaan J-connect Mobile

Referensi

- Fadla, A. (2016). Pelayanan Pada Pt. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Pelayanan Pada Pt. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*.
- Hery. (2019). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Grasindo.
- Katsir. (2012). *Muassasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*. Lentera Hati.
- Khatimah. (2011). *Penerapan Syariah Islam*. Pustaka Pelajar.
- Muhammad. (2013). *Pengantar Akuntansi Syariah*. PT Gramedia Pustaka.
- Muhtosim, A. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137.
<https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Prijambodo. (2014). *Monitoring dan evaluasi*. PT Penerbit IPB Press.
- Qutub. (1992). *Tafsir Fi Zilalil Qur'an*. Darusy-Syueuq, Bairut.
- Shihab. (2015). *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'i Atas Berbagai Persoalan*

Umat. Mizan.

Soetari. (2013). *Ilmu Hadits Kajian Diriwayah dan Diriyah*. Mimbar Pustaka.