Cashless
Journal of Sharia Finance and Banking

Cashless : Journal Syaria Finance and Banking | Page : 61-77
Vol. 01 No. 02 Oktober 2023 | e-ISSN/p-ISSN : 2988-1390 /2988-1382

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Mobile Banking Jconnect Pada Bpd Jawa Timur

Dikril Faizun,[1] Saiful Bakhri,[2] Sultan Hasanudin,[3]

[1]Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan, Indonesia
Email : dikril.faizun@gmail.com
[2] Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan, Indonesia
Email : saifulb223@gmail.com
Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan, Indonesia
Email : sultanhasanudin1455@gmail.com

Submit : **02/09/2023** | Review : **25/09/2023 s.d 04/10/2023** | Publish : **30/10/2023**

Abstract
JConnect Mobile Banking is one of the innovative products and services of Bank Jatim based on e-channel, which allows the Bank to provide services to its customers through mobile phones using mobile applications on android and iOS platforms that use internet data packages in transactions. This research is descriptive research that aims to collect actual information in detail that explains the Strategy for Improving Service Quality Through Digitalization of Mobile Banking Jconnect at BPD East Java. Mobile banking via cell phones is very easy to understand, does not incur additional costs, and has security features that ensure banking transactions are carried out safely and securely.

Keyword* : *Service, strategy, mobile banking

Abstrak
Mobile Banking JConnect merupakan salah satu inovasi produk dan layanan Bank Jatim yang berbasis e-channel, yang memungkinkan Bank memberikan layanan kepada nasabahnya melalui telepon genggam dengan menggunakan aplikasi mobile pada platform android dan iOS yang menggunakan paket data internet dalam bertransaksi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang menjelaskan tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Mobile Banking Jconnect di BPD Jatim. Mobile banking melalui telepon seluler sangat mudah dipahami, tidak mengeluarkan biaya tambahan, dan memiliki fitur keamanan yang menjamin transaksi perbankan dilakukan dengan aman dan terjamin.

Pendahuluan

Perubahan pada *marketplac*e dan *society* menuntut perbankan untuk berubah ke arah *digital banking*, atau layanan-layanan yang dijalankan dengan dukungan Teknologi Informasi(Bakhri, n.d.). Hingga tahun 2023, PT Bank

Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. telah berinovasi dan berinvestasi pada teknologi agar tetap dapat bersaing dalam era revolusi industri 4.0 . Hal tersebut ditujukan untuk memudahkan layanan kepada nasabah, *optimize* proses bisnis serta penguatan IT *Security*. Sebagai wujud komitmen Bank Jatim untuk memberikan ketersediaan layanan perbankan, inovasi, dan kemudahan aksesnya bagi nasabah dan masyarakat, Bank Jatim dengan bangga mempersembahkan "JConnect", sebuah *Branding Digital Banking* yang mencerminkan transformasi digital Bank Jatim dengan semangat mengkoneksikan semua kebutuhan dan kemudahan akan akses layanan perbankan. (PT BPD BANK JAWA TIMUR, 2022)

Seiring berjalannya waktu yang dipengaruhi oleh perubahan teknologi dan lingkungan dalam semua bidang kehidupan maka dari itu semua perusahaan membuat inovasi yang memiliki kemampuan lebih yang mampu guna memberikan pelayanan yang sempurna dan bermanfaat bagi semuanya. Maka dari itu, perusahaan tidak hanya mengejar kinerja karyawan dalam operasionalnya tetapi memberikan pelayanan yang memuaskan (*Customer Satisfacion*) untuk nasabahnya.

Digitalisasi merupakan suatu perubahan revolusi yang mengubah semua kebutuhan apapun bisa terlayani dalam satu aplikasi, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan suatu aktivitas dan kebutuhannya. Pada dunia perbankan, digitalisasi sangatlah penting dan bukan sekedar sebuah pilihan namun suatu keharusan untuk merubah pola pikir. Diakibatkan nasabah yang menginginkan sesuatu yang mempunyai kecepatan, keefisienan, fleksibel, dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun dibutuhkan. Bahkan beberapa perusahaan perbankan di Indonesia sudah melakukan promosi maupun investasi untuk memulai perubahan dengan menggunakan layanan digital. Perubahan digital ini dipandang sebagai inovasi cara berbisnis yang baru karena sangat berpeluang untuk mengurangi biaya. Perubahan yang seperti ini tidak hanya mendigitalisasi pada produk bank yang sudah ada, tetapi juga akan merubah *mindset* dan solusi digital sesuai perilaku dan kebutuhan masyarakat era saat ini. (Irvianti, 2021)

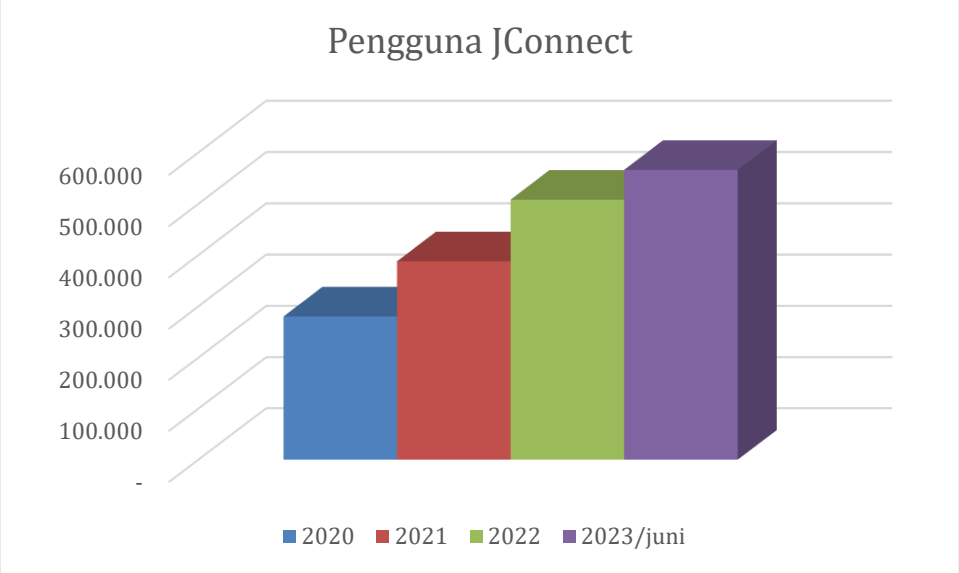
Menurut data Bank Indonesia (2023) transaksi *e-money* pada Maret 2023 nilai nominal transaksi uang elektronik sebesar Rp 143,71 triliun. Jumlah itu naik 13,79% dibandingkan bulan sebelumnya *(month-to-month/m-to-m)* yang sebesar

Rp126,29 triliun. Hal ini yang mendasari industri perbankan sebagai salah satu perusahaan yang membutuhkan perubahan digital untuk mensukseskan persaingan yang ketat di industri untuk memenuhi kebiasaan nasabah yang telah bergeser ke *mindset* teknologi. (Bank Indonesia, 2023)

Menurut *Accenture* (2015), Perbankan Indonesia bahkan berisiko kehilangan 30% dari total nasabah mereka jika tidak segara memanfaatkan teknologi tersebut. Salah satu tujuan digitalisasi perbankan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasaan nasabah. pelayanan bank kepada nasabah merupakan salah satu indikator kepuasan nasabah.

JConnect Mobile Banking merupakan salah satu inovasi produk dan layanan Bank Jatim berbasis *e-channel*, yang memungkinkan Bank memberikan layanan kepada nasabahnya melalui *mobile phone* dengan menggunakan *mobile application* pada *platform* android dan iOS yang menggunakan paket data internet dalam bertransaksi. (PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, 2022)

Inovasi dan investasi yang telah dilakukan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) dengan mengembangkan *"JConnect"* yang merupakan sebuah *Branding Digital Banking* di tahun 2021 telah terimplementasi di tahun 2022. Aplikasi *JConnect* yang telah dikembangkan meliputi *JConnect Sipandai, JConnect EKMG, JConnect Eloan, JConnect Mobile Banking* dan *Jconnect Internet Banking*. Berbagai aplikasi tersebut telah memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat yang selanjutnya memberikan dampak positif pada pertumbuhan bisnis secara signifikan di tahun 2022. (PT BPD BANK JAWA TIMUR, 2023)



Berikut adalah jumlah pengguna *JConnect Mobile Banking* Bank Jatim dari tahun 2020 hingga 2023 berdasarkan hasil pencarian:

1. Tahun 2020: 280.228 pengguna (Firdaus, 2023)
2. Tahun 2021: 387.797 pengguna (Hutauruk, 2022)
3. Tahun 2022: 508.000 pengguna (Kominfo Jatim, 2023)
4. Semester I tahun 2023: 566.000 pengguna (PT BPD Jawa Timur, 2021) (Anam, 2023) (Pradana, 2023)

Jumlah pengguna "JConnect" mulai tahun 2020 sampai dengan 2023 terus mengalami peningkatan yang signifikan terutama pada periode 2020–2023, hal ini di picu oleh pandemi covid-19 di Indonesia. Akan tetapi peningkatan pengguna "JConnect" tersebut tidak sebanding dengan kepuasan pengguna "JConnect" yang dapat dibuktikan dari rating aplikasi mobile banking "JConnect", sehingga diperlukan upaya perbaikan aplikasi "JConnect". Upaya perbaikan kualitas aplikasi "JConnect" yang akan dilakukan oleh Bank Jatim diawali dengan beberapa aktifitas salah satunya memperoleh masukan di pengguna.

KAJIAN LITERATUR

1. Bank
   a. Definisi

      Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, 1998) menjelaskan bahwa:

"Bank adalah perusahaan yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat."

Menurut (Kasmir, 2014) menjelaskan bahwa:

"Bank adalah lembaga keungan yang menghimpun uang dari pihak ketiga dalam bentuk simpanan, yang kemudian diserahkan kepada masyarakat dengan sistem pembayaran installment atau dalam bentuk pinjaman dan bentuk bentuk produk maupun layanan lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat."

Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau berbagai bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank juga berfungsi sebagai lembaga perantara keuangan atau *financial intermediary* yang menjembatani kebutuhan dua nasabah yang berbeda, yaitu nasabah yang memiliki dana dan nasabah yang membutuhkan dana.

Bank dipercaya oleh masyarakat untuk melindungi asetnya dan memberikan pinjaman kepada orang yang membutuhkan uang baik untuk modal usaha maupun keuangan, dengan syarat membayar bunga dan mengikuti aturan yang ditetapkan atau disepakati oleh bank. Dalam konteks penelitian "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI MOBILE BANKING JCONNECT PADA BPD JAWA TIMUR", bank yang dimaksud adalah BPD JAWA TIMUR yang beroperasi di wilayah Jawa Timur dan memiliki produk tabungan yang akan didigitalisasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

2. Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses perubahan dari bentuk analog ke bentuk digital dengan menggunakan teknologi komputasi. Teknologi berasal dari bahasa Yunani yaitu *Technologia* menurut *Webster Dictionary* berarti *systematic*

treatment atau penanganan sesuatu secara sistematis, sedangkan *techne* sebagai dasar kata teknologi berarti skill atau keahlian, keterampilan dan ilmu. Menurut Roger dalam (Fatah Syukur NC, 2008), teknologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dengan hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hasil yang diinginkan. *Jacques Ellul* dalam (Muntaqo, 2017) mendefinisikan teknologi sebagai keseluruhan metode yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri efisien dalam setiap kegiatan manusia.

Menurut (Sukmana, 2006), digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung. Menurut (Brennen & Kreiss, 2016), digitalisasi yaitu meningkatnya ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data digital, dan memiliki potensi untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dunia kontemporer.

Digitalisasi perbankan atau disebut *electronic payment* yaitu pembayaran yang memudahkan dan menawarkan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran. Dimana nasabah hanya melakukan transaksi dengan memanfaatkan internet secara online tanpa harus bertemu langsung dengan pemilik barang atau jasa. *Electronic payment* merupakan wakil dari seluruh pembayaran non-tunai. Dengan banyaknya pengguna internet membuat semakin banyaknya *e-commerce, sehingga electronic payment* dapat menjadi solusi dalam mengganti pembayaran dengan cara lama, yakni pembayaran digital seperti via *ATM, e-banking, e-money*, kartu kredit dan pembayaran lainnya. (Risky, 2022)

3. *Mobile Banking*

Mobile Banking menurut (PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, 2017) merupakan salah satu inovasi produk dan layanan Bank Jatim berbasis e-Channel, yang memungkinkan Bank memberikan layanan kepada nasabahnya

melalui mobile phone dengan menggunakan mobile application pada platform android, iOS, maupun blackberry yang menggunakan paket data internet dalam bertransaksi.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan melalui media handphone dengan internet. Layanan ini merupakan inovasi produk dan layanan yang diberikan oleh bank untuk mempermudah transaksi perbankan(Bakhri:2022). Dengan adanya layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual atau nasabah pergi ke bank kini dapat dilakukan tanpa harus datang ke bank. Layanan mobile banking menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone untuk mempermudah transaksi perbankan melalui suatu aplikasi.

JConnect Mobile Banking merupakan salah satu inovasi produk dan layanan Bank Jatim berbasis *e-channel*, yang memungkinkan Bank memberikan layanan kepada nasabahnya melalui *mobile phone* dengan menggunakan *mobile application* pada *platform* android dan iOS yang menggunakan paket data internet dalam bertransaksi. (PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, 2022)

Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer dan pembayaran tagihan. Dengan layanan mobile banking ini semua orang dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Mobile banking dapat menghemat waktu dan uang, selain menghemat waktu dan uang juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan teknologi dalam menggunakan sarana elektronik dan juga dapat menggunakan lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi, tetapi bisa juga digunakan untuk bisnis atau transaksi. Dan pada akhirnya kini semua perusahaan perbankan kini menyediakan layanan mobile banking untuk mendapatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah. Untuk mendaftarkan mobile banking ini, nasabah terlebih dahulu mengkonfirmasi layanan mobile banking dengan datang ke bank dan meminta aktivasi kepada *customer service* bank. Setelah konfirmasi, nasabah dapat menggunakan mobile banking untuk bertransaksi.

4. Strategi Pemasaran Bank Melalui *Mobile Banking*

Menurut (Kotler et al., 2003) strategi pemasaran adalah :

> *"Cara di mana fungsi pemasaran mengatur kegiatannya untuk mencapai pertumbuhan yang menguntungkan dalam penjualan pada tingkat bauran pemasaran."*

Strategi pemasaran berasal dari dua kata, yaitu strategi danpemasaran. Dimana strategi menurut (Griffin, 2004) yaitu sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi pemasaran adalah suatu pola pikir atau mindset dalam pemasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan marketing. Pola pikir tersebut mencakup strategi yang terperinci mengenai sasaran pasar atau target market, posisi, bauran, dan anggaran untuk pemasaran. Strategi pemasaran pada sebuah perusahaan memiliki fungsi sebagai penentu pada nilai ekonomi atas perusahaan tersebut baik yang berupa produk ataupun jasa. Terdapat tiga faktor yang menjadi penentu dalam hal tersebut yaitu produksi, pemasaran, dan konsumsi. Strategi pemasaran menjadi penghubung antara produksi dengan konsumsi. Strategi pemasaran juga dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang ditargetkan untuk meningkatkan penjualan dan dapat disesuaikan dengan perubahan pasar atau respon pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan Penelitian deskriptif dan field researchd untuk mendeskriptifkan suatu peristiwa saat ini dengan berbentuk narasi yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi actual secara detail yang menjelaskan tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Mobile Banking Jconnect Pada BPD Jawa Timur.

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa Metode penelitian kualitatif adalah suatu metode yang bertumpu dari filsafat postpositivisme, metode penelitian kualitatif dipakai untuk penelitian yang berfokus kepada kondisi obyek yang alamiah.

RESULTS/HASIL

1. JConnect sebagai solusi kemudahan akses layanan digital perbankan dari Bank Jatim

   JConnect merupakan solusi kemudahan akses layanan digital perbankan dari Bank Jatim. Bank Jatim mempersembahkan *JConnect* sebagai *branding digital banking* yang mencerminkan transformasi digital Bank Jatim dengan semangat mengkoneksikan semua kebutuhan dan kemudahan akan akses layanan perbankan. *JConnect* memiliki berbagai layanan digital yang dapat memudahkan nasabah dan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan, seperti pembayaran pajak daerah, transfer uang, pembayaran tagihan, dan lain-lain.

   JConnect memiliki tiga pilar penting sebagai landasan pengembangan inovasi layanan digital, yaitu *JConnect* untuk Pemda dan ASN, *JConnect* untuk UMKM, dan *JConnect* untuk Retail. Dengan berbagai layanan digital yang saat ini telah dimiliki oleh Bank Jatim dan akan dikembangkan lebih luas lagi kedepannya, Bank Jatim melalui *JConnect* siap memberikan kenyamanan *(convenience),* komitmen, kolaborasi, dan konektivitas *finansial* guna menghadirkan layanan-layanan yang lebih baik.

   Dengan adanya *JConnect*, nasabah dan masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke bank atau cabang terdekat. Hal ini tentunya memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan.

2. Strategi penggunaan digitalisasi mobile banking *JConnect* pada Bank Jatim

   Digitalisasi *mobile banking JConnect* digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Dengan adanya *JConnect*, nasabah dan masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke bank atau cabang terdekat. Hal ini tentunya memberikan kemudahan

dan kenyamanan bagi nasabah dan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan.

Selain itu, Bank Jatim juga terus mengembangkan layanan *JConnect* dan memperkaya fitur-fiturnya yang memberi kemudahan transaksi perbankan. *JConnect* memiliki berbagai fitur yang dapat memudahkan nasabah dan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan, seperti pembayaran pajak daerah, transfer uang, pembayaran tagihan, dan lain-lain. *JConnect* juga memiliki fitur *Digital Payment* menggunakan *QRIS* dan *Virtual Account* untuk pembayaran transaksi pembelian dari pelanggan kepada pelaku UMKM, tidak hanya payment saja, tetapi *Platform* aplikasi *Marketplace* dan *ticketing* wisata juga disediakan oleh Bank Jatim kepada UMKM.

3. Transformasi digital Bank Jatim

Bank Jatim melakukan transformasi digital secara masif untuk menyediakan layanan keuangan digital kepada nasabah individu dan/atau korporasi. Transformasi digital Bank Jatim dilakukan untuk memberikan kenyamanan, komitmen, kolaborasi, dan konektivitas finansial guna menghadirkan layanan-layanan yang lebih baik.

Transformasi digital Bank Jatim juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Bank Jatim melakukan berbagai inovasi layanan berbasis teknologi digital, seperti layanan *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Bank Jatim mengembangkan inovasi layanan digital yang dijadikan target *audiens*, yaitu Pemerintah Daerah (Pemda) dan ASN (Aparatur Sipil Negara), pelaku UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) serta masyarakat umum.

Bank Jatim terus mengembangkan layanan *JConnect* dan memperkaya fitur-fiturnya yang memberi kemudahan transaksi perbankan. Bank Jatim juga berkomitmen untuk menciptakan SDM berdaya saing tinggi dalam mengakselerasi kinerja dan transformasi bisnis yang sehat menuju digital banking. Bank Jatim berinisiatif

membangun *Learning Center* sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas SDM. Hal ini termasuk ke dalam inisiatif strategi *Human Capital* Bank Jatim sejak tahun 2022.

4. Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan
   a. Pengembangan inovasi layanan digital

      Layanan digital Bank Jatim tumbuh cukup pesat, terutama channel Mobile Banking yang dipergunakan nasabah Bank Jatim untuk melakukan transaksi secara online baik untuk transfer dana, belanja online, pembayaran, dan lain-lain. Penggunaan layanan Digital Bank Jatim mulai awal tahun 2021 sampai dengan pertengahan tahun 2021 sangat tinggi, bahkan melebihi penggunaan layanan Digital Bank Jatim selama 1 tahun di tahun 2019. Dengan berbagai layanan digital yang saat ini telah dimiliki oleh Bank Jatim dan akan dikembangkan lebih luas lagi kedepannya, Bank Jatim melalui *"JConnect"* siap memberikan kenyamanan *(convenience)*, komitmen *(commitment)*, kolaborasi *(collaborative)*, dan konektivitas finansial *(connect)* guna menghadirkan layanan-layanan digital banking yang lebih baik.

   b. Peningkatan efektivitas sinergi Bank Jatim dengan berbagai mitra melalui aplikasi berbasis digital

      JConnect mampu meningkatkan efektivitas sinergi Bank Jatim dengan berbagai mitra melalui aplikasi berbasis digital. *JConnect* dimanfaatkan oleh berbagai *merchant* Bank Jatim yang dimanfaatkan oleh lembaga pendidikan, pemerintahan daerah, bantuan sosial, rumah sakit, dan berbagai ekosistem digital di Indonesia.

      Sinergi dan konektivitas digital tersebut telah mendorong terlaksananya pengembangan bisnis yang konsisten. Sejak awal masa pandemi COVID-19 hingga saat ini transaksi digital perbankan mengalami kenaikan cukup signifikan. Masyarakat lebih memilih melakukan transaksi perbankan melalui *gadget* mereka

masing-masing, tanpa harus datang ke kantor layanan Bank dan dapat dilakukan kapan saja serta dimana saja secara realtime online.

Dengan adanya *JConnect*, Bank Jatim dapat meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan perbankan di era 4.0. Selain itu, *JConnect* juga dapat meningkatkan efektivitas sinergi Bank Jatim dengan berbagai mitra melalui aplikasi berbasis digital. Hal ini telah mendorong terlaksananya pengembangan bisnis yang konsisten.

c. Optimalisasi proses bisnis dan penguatan IT Security

Bank Jatim mengembangkan aplikasi *JConnect* yang meliputi *JConnect* Sipandai, *JConnect* EKMG, *JConnect* Eloan, *JConnect Mobile Banking*, dan *Jconnect Internet Banking*. Hal tersebut ditujukan untuk memudahkan layanan kepada nasabah, *optimize* proses bisnis serta penguatan *IT Security*. *JConnect* Sipandai merupakan aplikasi yang digunakan untuk membantu nasabah dalam mengajukan kredit secara *online*. *JConnect* EKMG merupakan aplikasi yang digunakan oleh ASN untuk mengajukan kredit secara *online* tanpa harus datang ke kantor layanan Bank Jatim. *JConnect* Eloan merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengajukan kredit secara online tanpa harus datang ke kantor layanan Bank Jatim. *JConnect Mobile Banking* dan *Jconnect Internet Banking* merupakan aplikasi yang digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara online. *JConnect Mobile Banking* dan *Jconnect Internet Banking* juga dilengkapi dengan fitur keamanan yang memastikan transaksi perbankan dilakukan dengan aman dan terjamin. Selain itu, Bank Jatim juga mengoptimalkan proses bisnis dan penguatan *IT Security* untuk memastikan layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah aman dan terpercaya.

d. Komitmen Bank Jatim untuk memberikan ketersediaan layanan perbankan, inovasi, dan kemudahan aksesnya bagi nasabah dan masyarakat

Bank Jatim berkomitmen untuk memberikan ketersediaan layanan perbankan, inovasi, dan kemudahan aksesnya bagi nasabah dan masyarakat. Bank Jatim melalui *"JConnect"* siap memberikan kenyamanan *(convenience)*, komitmen *(commitment)*, kolaborasi *(collaborative)*, dan konektivitas finansial *(connect)* guna menghadirkan layanan-layanan digital banking yang tidak hanya tersedia, namun juga sesuai dengan kebutuhan nasabah dan masyarakat.

Bank Jatim menyadari bahwa ketersediaan dan kemudahan akses merupakan kunci untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah dan masyarakat. Oleh karena itu, Bank Jatim terus mengembangkan layanan JConnect dan memperkaya fitur-fiturnya yang memberi kemudahan transaksi perbankan.

JConnect dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara *online*, seperti *JConnect* SiPandai, *JConnect* EKMG, *JConnect* Eloan, *JConnect Mobile Banking*, dan *Jconnect Internet Banking*. Dengan berbagai layanan digital yang saat ini telah dimiliki oleh Bank Jatim dan akan dikembangkan lebih luas lagi kedepannya, Bank Jatim melalui *"JConnect"* siap memberikan kemudahan akses layanan perbankan kepada nasabah dan masyarakat.

5. Mobile banking dalam peningkatan pelayanan

Mobile banking merupakan salah satu bentuk layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja melalui ponsel pintar atau smartphone. Berikut adalah beberapa keuntungan mobile banking dalam peningkatan pelayanan:

a. Kemudahan akses

i. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja melalui ponsel pintar atau smartphone.
ii. Nasabah tidak perlu mengunjungi bank atau cabang terdekat untuk melakukan transaksi perbankan, sehingga lebih fleksibel dan menghemat waktu.

b. Keamanan

Mobile banking memiliki fitur keamanan yang memastikan transaksi perbankan dilakukan dengan aman dan terjamin.

c. Banyak fitur pendukung

Mobile banking memiliki berbagai fitur pendukung yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi perbankan, seperti cek saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, dan lain-lain.

d. Mudah dimengerti

Fitur yang sederhana membuat *mobile banking* melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti.

e. Tidak dikenakan biaya tambahan

Biasanya, pengguna tidak dikenakan biaya tambahan untuk menggunakan fitur *mobile banking*.

Bank Jatim juga menyediakan layanan mobile banking melalui aplikasi *Mobile Banking* Bank Jatim yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan jangkauan luas. Nasabah cukup *download* dan *install* aplikasi *Mobile Banking* Bank Jatim dan aktivasi dapat langsung dilakukan melalui aplikasi tersebut tanpa perlu datang ke cabang/ATM. Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* dapat menyimpan transaksi yang sering digunakan oleh pengguna sehingga memberikan kemudahan pada pengguna dalam mengakses kembali transaksi tersebut. Berbagai macam layanan perbankan seperti pembayaran PDAM, pajak PBB, Telkom dan tagihan pasca bayar, pembelian tiket pesawat, tiket kereta api, serta pembelian pulsa, transfer antar bank dan sesama Bank Jatim, notifikasi transaksi dan notifikasi tagihan handphone dapat dilakukan melalui aplikasi *Mobile Banking* Bank Jatim.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Mobile Banking JConnect pada BPD Jawa Timur", dapat disimpulkan bahwa:

Digitalisasi *mobile banking JConnect* merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Bank Jatim melalui JConnect memberikan kenyamanan, komitmen, kolaborasi, dan konektivitas finansial guna menghadirkan layanan-layanan digital banking yang tidak hanya tersedia, namun juga sesuai dengan kebutuhan nasabah dan masyarakat. Mobile banking melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti, tidak dikenakan biaya tambahan, dan memiliki fitur keamanan yang memastikan transaksi perbankan dilakukan dengan aman dan terjamin. Bank Jatim juga mengembangkan aplikasi JConnect yang meliputi JConnect Sipandai, JConnect EKMG, JConnect Eloan, JConnect Mobile Banking, dan Jconnect Internet Banking untuk memudahkan layanan kepada nasabah, optimize proses bisnis serta penguatan IT Security.

REFERENSI

Anam, K. (2023, August 21). *HUT ke-62, Bank Jatim Launching JConnect Pro*. CNBC Indonesia.

Bank Indonesia. (2023). *LAPORAN KEUANGAN TAHUNAN BANK INDONESIA TAHUN 2022 BANK INDONESIA ANNUAL FINANCIAL STATEMENTS 2022*.

Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. *Mikroskopie*, *37*, 109–118.

Bakhri, S., Asnawi, N., & Djalaluddin, A. (2023). The Use of Information Technology System for Risk Control at a Sharia Cooperative. Shirkah: Journal of Economics and Business, 8(1), 48-59.

Bakhri, S., Rofiq, A., & Ismail, M. (2022). ANALISIS FAKTOR–FAKTOR PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE DALAM MENINGKATKAN JASA LAYANAN TERHADAP ANGGOTA BMT UGT NUSANTARA. In International Conference on Research and Community Services (ICORcs) (Vol. 1, No. 1, pp. 81-94).

Fatah Syukur NC. (2008). *Teknologi Pendidikan*. Rasai Media Group.

Firdaus, A. G. (2023, July 27). *Pengguna Terus Bertambah, Transaksi JConnect Mobile Bank Jatim Capai Rp 3,4 Triliun*. Https://Finance.Wartaekonomi.Co.Id/.

Griffin, R. W. (2004). *Manajemen*. Erlangga.

Hutauruk, D. M. (2022, March 15). *Transaksi Layanan Digital Banking Bank Jatim Melesat Selama Pandemi*. Https://Keuangan.Kontan.Co.Id/.

Irvianti, S. (2021). *STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI PRODUK TABUNGAN SIKLUS PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR KANTOR CABANG BATU*.

Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja GrafindoPersada.

Kominfo Jatim. (2023, April 8). *Dukung Literasi Keuangan Digital, Bank Jatim Gelar JConnect Ramadan Festival*. Https://Kominfo.Jatimprov.Go.Id/.

Kotler, P., Amstrong, G., & Alexander Sindoro. (2003). *Dasar-dasar pemasaran* (9th ed.). Indeks.

Muntaqo, R. (2017). Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Perkembangan Budaya Masyarakat. *Jurnal PPKM* , *I*, 12–20.

Pradana, A. (2023, July 30). *Bank Jatim: Angka pengguna JConnect Mobile mencapai 556 ribu orang*. Https://Jatim.Antaranews.Com/.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. (2017). *Meraih Peluang, Meningkatkan Nilai Menuju Kinerja Prima Yang Berkelanjutan*.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. (2022). *Modernisasi Layanan untuk Peningkatan Pertumbuhan Bisnis*.

PT BPD BANK JAWA TIMUR. (2022). *Pengembangan Bisnis yang Konsisten Melalui Sinergi dan Konektivitas Digital*.

PT BPD BANK JAWA TIMUR. (2023, March 30). *Lakukan Transformasi Digital Secara Masif, Bank Jatim Raih Tiga Penghargaan Sekaligus _ Bank Jatim*. https://bankjatim.co.id/id/informasi/berita/lakukan-transformasi-digital-secara-masif-bank-jatim-raih-tiga-penghargaan-sekaligus

PT BPD Jawa Timur. (2021, November 3). *"JConnect", SOLUSI KEMUDAHAN AKSES LAYANAN DIGITAL PERBANKAN dari BANK JATIM*. Https://Www.Bankjatim.Co.Id/.

Risky, N. N. (2022). *Strategi Penggunaan Digitalisasi Mobile Banking Jconnect pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. IKAPI.

Sukmana, E. (2006). Digitalisasi Pustaka. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, *6*.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN SEBAGAIMANA TELAH DIUBAH DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998. (1998).