AKSIOMA

Volume 1 No. 1, Januari 2024, 35 - 46
DOI: https://doi.org/10.62335

Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi
https://manggalajournal.org/index.php/AKSIOMA
E-ISSN 3031-9404

Kontribusi Jconnect Sipandai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri)

Putri Dwi Endah Muliyani[a*]
[a] *Prodi perbankan syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi, Universitas Islam Tribakti (UIT) Lirboyo Kediri*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:
Received : 25-11-2023
Revised : 15-12-2023
Accepted : 22-12-2023

Keywords: Contribution, Jconnet Sipandai, Quality of Customer Service

Kata Kunci: Jconnet Sipandai, Kontribusi, Kualitas Pelayanan Nasabah

Corresponding Author:
*Putridwim268@gmail.com**

DOI:
https://doi.org/10.62335/xa3v3y61

ABSTRACT

Changes in the digital era have also resulted in changes in the banking world as evidenced by the regulation of the financial services authority (POJK) Number 12 / POJK.03 / 2018 related to the implementation of digital services (financial services authority, 2018), POJK Number 19 / POJK.03 / 2014 concerning financial services without offices in the framework of financial inclusion. And SEOJK Number 6/SEOJK.03/2015 concerning financial services without offices in the framework of financial inclusion by banks.

Jconnet si pintar is one of the e channels that allows customers to carry out banking transactions without having to come to the bank jatim syari'ah service office through the intermediary of the smart agent. Bank Jatim si Pandai is an officeless financial service in the framework of financial inclusion provided by Bank Jatim through a laku pandai agent who has been appointed by Bank Jatim in providing banking services as a representative of Bank Jatim. At Bank Jatim there is also an application called jconnet sipandai which is a digital banking branding digital technology-based banking service which is a form of digital transformation of Bank Jatim Syariah which aims to connect all needs and ease of accessing banking services.

Based on the research focus, this research method uses library research with data collection carried out using the publish or purish application by selecting journal articles. In addition to collecting journal articles, this research is also sourced from primary and secondary books obtained from offline libraries and online libraries. The data collected is in the form of qualitative data, which means that the data is the result of other people's research that is used as a reference in this study. The data analysis used in this study is to choose an important description

then presented briefly, then draw a conclusion from this study.

ABSTRAK

Perubahan era digital juga mengakibatkan adanya perubahan di dunia perbankan yang dibuktikan dengan peraturan otoritas jasa keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018terkait penyelenggaraan layanan digital (otoritas jasa keuangan, 2018), POJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif. Dan SEOJK Nomor 6/SEOJK.03/2015 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif oleh bank.

Jconnet si pandai adalah salah satu e channel yang memungkinkan nasabah dalam melaksanakan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor layanan bank jatim syari'ah melalui perantara agen si pandai. Bank jatim si pandai merupakan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang disediakan oleh bank jatim melalui agen laku pandai yang telah ditunjuk oleh bank jatim dalam memberikan layanan perbankan sebagai perwakilan bank jatim. Di bank jatim juga ada aplikasi bernama jconnet sipandai yang mana itu adalah sebuah branding digital banking layanan perbankan berbasis teknologi digital yang merupakan wujud transformasi digital bank jatim syariah yang bertujuan untuk mengkoneksikan seluruh kebutuhan serta kemudahan dalam mengakses layanan perbankan.

Berdasarkan fokus penelitian, metode Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (Library research) dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi publish or purish dengan memilih artikel jurnal. selain mengumpulkan artikel jurnal penelitian ini juga bersumber pada buku primer maupun sekunder yang diperoleh dari perpustakaan offline maupun perpustakaan online. Data yang dikumpulkan berupa data kualitatif,[1]yang artinya data tersebut merupakan hasil penelitian orang lain yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini. Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah memilih uraian penting kemudian disajikan secara singkat, lalu ditarik sebuah kesimpulan dari penelitian ini.

PENDAHULUAN

Perkembangan tekonologi dan informasi membuat perbankan melakukan inovasi terhadap layanannya. Transaksi-transaksi perbankan yang ada pada mulanya hanya dapat dilakukhan dikantor bank, dewasa ini transaksi perbankan dapat dilakukan tanpa harus dating kekantor bank, yaitu dengan adanya layanan perbankan berbasis teknologi seperti

[1] Asfi Manzilati, Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode dan Aplikasi, (Malang: UB Press,
2017), 198.

telepon, sms banking, mobile banking, internet banking, uang elektronik, ATM, dan yang terbaru yaitu dengan perantara agen yaitu layanan keuangan digital (LKD) yan diluncurkan oleh bank Indonesia (BI). Layanan perbankan ini disebut dengan layanan bank tanpa kantor cabang (branchless banking).

Perubahan era digital juga mengakibatkan adanya perubahan di dunia perbankan yang dibuktikan dengan peraturan otoritas jasa keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018terkait penyelenggaraan layanan digital (otoritas jasa keuangan, 2018), POJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif. Dan SEOJK Nomor 6/SEOJK.03/2015 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif oleh bank.

Bank jatim syariah Kediri telah berinovasi memberikan pelayanan digital atau biasa disebut dengan jconnet yang merupakan layanan digital untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah kapanpun dan dimanapun.

Jika Perusahaan yang tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan yang ada maka, akan tertinggal dan terancam kehilangan bisnisnya. Perbankan yang tidak ingin kehilangan peluang bisnis, harus ikut serta memanfaatkan perkembangan teknologi yang kian makin canggih. Pemanfaatan teknologi digunakan untuk menarik nasabah agar menginvestasikan dananya dengan segala fasilitas dan keamanan yang ditawarkan.

Bank jatim syariah Kediri merupakan salah satu perusahaan yang terletak di kota Kediri yang memiliki cakupan yang sudah cukup luas. bank jatim syari'ah memiliki tugas utama yakni menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan ke masyarakat dan memberikan pelayanan produk dan jasa lainnya. Bank jatim syari'ah memiliki layanan perbankan tanpa kantor yang diberi nama Agen laku pandai. Layanan ini dapat digunakan melalui mesin EDC (Electronic data capture) BJS (bank jatim Syariah) maupun aplikasi laku pandai mobile. Salah satu layanan yang diberikan bank jatim syari'ah adalah adanya layanan laku pandai bank jatim syari'ah.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pelaku bisnis, termasuk Bank jatim syari'ah Kediri. Kepuasan nasabah adalah hasil yang baik dimana nasabah merasa puas terhadap produk atau jasa karena produk atau jasa yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah (sari, 2015). Jika nasabah merasa tidak puas dengan suatu bank maka nasabah akan membandingkan dengan kualitas pelayanan bank lain yang memberikan pelayanan lebih baik dan pada akhirnya memutuskan untuk berpindah ke bank lain. Sesuai dengan uraian tersebut, persoalan yang muncul sebagai berikut:

1. Tidak sedikit nasbah yang belum memahami penggunaan layanan laku pandai.
2. Alat EDC bergantung pada kestabilan jaringan, ketika jaringan berfungsi dengan

maksimal maka transaksi keuangan dapat berjalan baik namun jika jaringan mengalami gangguan maka transaksi akan terhambat bahkan bisa terjadi gagal transaksi.

Kontribusi berarti individu tersebut juga berusaha meningkatkan efesiensi dan efektivitas hidupnya hal ini dengan menajamkan peran posisinya, sesuatu yang kemudian menjadi bidang spesialis, agar lebih tepat sesuai dengan kompetensi.

kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana suatu layanan yang diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan fokus penelitian, metode Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (Library research) dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi publish or purish dengan memilih artikel jurnal. selain mengumpulkan artikel jurnal penelitian ini juga bersumber pada buku primer maupun sekunder yang diperoleh dari perpustakaan offline maupun perpustakaan online. Data yang dikumpulkan berupa data kualitatif,[2] yang artinya data tersebut merupakan hasil penelitian orang lain yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini. Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah memilih uraian penting kemudian disajikan secara singkat, lalu ditarik sebuah kesimpulan dari penelitian ini.[3]

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sejarah berdirinya bank jatim syari'ah

Unit usaha syari'ah Bank jatim syariah didirikan pada 21 agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 sya'ban 1428 hijriah yang di tandai dengan peluncurannya produk baru, gadai Ib barokah. Peluncuran di lakukan direktur agribisnis dan syari'ah partono di kantor jl raya darmo 105-107 surabaya. (25/8).

Kontribusi

Kontribusi berasal dari bahasa Inggris yaitu *contribute*, *contribution*, maknanya adalah keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Berarti dalam hal

[2] Asfi Manzilati, Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode dan Aplikasi, (Malang: UB Press,
2017), 198

[3] Ajat Rukajat, Pendekatan Peneltiian Kualitatif, (Yogyakarta: Depublish, 2018), 59

ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Bersifat materi misalnya seorang individu memberikan pinjaman terhadap pihak lain demi kebaikan bersama. Kontribusi dalam pengertian sebagai tindakan yaitu berupa perilaku yang dilakukan oleh individu yang kemudian memberikan dampak baik positif maupun negative terhadap pihak lain.

Kontribusi berarti individu tersebut juga berusaha meningkatkan efesiensi dan efektivitas hidupnya hal ini dengan menajamkan peran posisinya, sesuatu yang kemudian menjadi bidang spesialis, agar lebih tepat sesuai dengan kompetensi. Kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang yaitu pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, finansial, dan lainnya.[4]

Mungkin bagi masyarakat awam kurang begitu memahami apa pengertian kontribusi secara teoritis. Masyarakat awam mengartikan kontribusi sebagai sumbangsih atau peran, atau keikutsertaan seseorang dalam suatu kegiatan tertentu. Ada banyak definisi kontribusi dari berbagai ahli. Mereka mengartikan kontribusi menurut sudut pandangnya masing masing. Mungkin sebagian dari pembaca pernah mendengar penggalan kalimat seperti ini, “dalam melakukan pembangunan di bank jatim syari’ah harus ikut berkontribusi dalam pembangunan bank jatim syari’ah.” Kata kontribusi di sini diartikan sebagai adanya ikut campur bank jatim syari’ah baik dalam bentuk tenaga, pikiran, dan kepedulian terhadap suatu program atau kegiatan yang dilakukan pihak tertentu. Kontribusi tidak bisa dilakukan hanya sebagai keikutsertaan seseorng secara formalitas saja, melainkan harus ada bukti nyata atau aksi nyata bahwa orang atau kelompok tersebut ikut membantu, ikut turun ke lapangan, untuk mensukseskan suatu kegiatan tertentu. Bentuk kontribusi yang bisa diberikan oleh bank jatim syari’ah harus sesuai dengan kapasitas atau kemampuan masing-masing orang tersebut. Individu atau kelompok bisa menyumbangkan pikirannya, tenaganya, dan materinya demi mensukseskan kegiatan yang direncanakan demi untuk mencapai tujuan bersama. Itulah pengertian kontribusi secara umum.

Definisi kontribusi menurut kamus ilmiah karangan dany H adalaah sokongan berupa uang atau dana sebagai bentuk bnatuan ynag dikeluarkan oleh individu atau kelompok.senada dengan pengertian tersebut kamus umum bahasa Indonesia (KUBI), dan lainnya sebagainya. Berdasarkan kedua pengertian diatas, bisa disimpulkan bahwa kontribusi merupakan bentuk bantuan nyata berupa uang terhadap suatu kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Namun, kiranya kontribusi tidak boleh hanya diartikan sebagai bentuk bantuan uang atau materi saja. Hal ini akan membatasi bentuk kontribusi itu sendiri. Maksudnya, hanya orang-orang yang memiliki uang saja yang bisa melakukan kontribusi, sedangkan kontribusi di sini diartikan sebagai keikutsertaan atau kepedulian individuan atau kelompok terhadap suatu

[4] Eprints.uny.ac.id/8957/3/BAB%202-08502241019, Pengertian Kontribusi, download, tanggal 3 September 2014.

kegiatan. Jadi, pengertian kontribusi tidak terbatas pada pemberian bantuan berupa uang saja, melainkan bantuan dalam bentuk lain seperti bantuan tenaga, pemikiran, materi, dan segala macam bentuk bantuan yang kiranya dapat membantu suksesnya kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan bersama. Itulah sedikit pengertian kontribusi beserta konsep-konsep yang menyertainya. Istilah kontribusi ini kerap kali dikaitkan dengan kajian ilmu manajemen.

Kualitas pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasaan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memnuhi kebutuhan san persyaratan, serta ada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan". Menurut kasmir (2017: 47) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut aria dan atik (2018:16) kualiatas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualiatas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang di berikan dengan baik.

Berdasarkan definisi definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana suatu layanan yang diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut fitsimmons dan zaenal mukarom san muhibudin (2015:108) Mengemukakan lima indicator kualitas pelyanan yaitu:

1. Realibity yang ditandai ddengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan peneyediaan yang memadai sumber daya lainya.

3. Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
5. Empati yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Karakteristik Bank Jatim Sipandai

Bank jatim sipandai merupakan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang disediakan oleh bank jatim melalui agen laku pandai yang telah ditunjuk oleh bank jatim dalam memberikan layanan perbankan sebagai perwakilan bank jatim. Di bank jatim juga ada aplikasi bernama jconnet sipandai yang mana itu adalah sebuah branding digital banking layanan perbankan berbasis teknologi digital yang merupakan wujud transformasi digital bank jatim syariah yang bertujuan untuk mengkoneksikan seluruh kebutuhan serta kemudahan dalam mengakses layanan perbankan, jconnet sipandai adalah salah satu e channel yang memungkinkan nasabah dalam melaksanakan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor layanan bank jatim syari'ah melalui perantara agen si pandai.

Keuntungan dengan adanya bank jatim sipandai bagi agen:

- Mendapatkan penghasilan tambahan
- Tidak ada batasan deposito
- Bisa ditransaksikan di mana saja.
- Tidak ada batas waktu dalam bertransaksi
- Dapat mendapatkan hadi'ah pada saat dilakukan promo laku pandai.

Keuntungan dengan adanya bank jatim sayari'ah bagi nasabah:

- Dapat melakukan transaksi finansial melalui agen meliputi pembukaan rekening, transfer, setor tunai, Tarik tunai, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa.
- Tidak perlu datang kekantor
- Bebas biaya administrasi tabungan untuk nasabah tabungan sipandai.

Keunggulan dari bank jatim sipandai:

- Menggunakan aplikasi mobile (android)
- Menggunakan teknologi dengan keamanan yang terjamin
- Diawasi dan terdaftar oleh otoritas jasa keuangan.

Dalam aplikasi jconnet sipandai dapat melayani:

- Pembukaan rekening BSA
- Setor tunai
- Tarik tunai
- Transfer
- Cek saldo
- Pembayaran (PLN postpaid, PLN Nontaglist, BPJS kesehatan, dan Telkomsel Halo).
- Pembelian (PLN prepaid, pulsa telkomsel, pulsa indosat, pulsa xl, pulsa three, pulsa smartfren, dan cek status pembelian pulsa).

Ketentuan umum bank jatim sipaandai:

- Dalam menjalankan laku pandai bank bekerja sama dengan agen perorangan maupun agen baerbadan hokum.
- Bank wajib memberikan pelatihan dan edukasi kepada agen yang telah lulus uji tuntas.
- Produk yang disediakan oleh bank dalam penyelenggaraan laku pandai adalah:
  a. tabungan
  b. kredit atau pembiayaan untuk nasabah mikro; dan/atau
  c. produk keuangan lainnya berdasarkan POJK.
- Bank menerbitkan dokumen penunjukan agen dalam bentuk surat penunjukan agen.
- Kegiatan layanan agen harus dicantumkan dalam perjanjian kerjasama.

Prosedur pembukaan rekening oleh agen:

- Agen hanya dapat membuka rekening tabungan calon nasabah dengan karakteristik basic saving account (BSA)
- Setiap pembukaan rekening untuk nasabah baru harus dilengkapi dengan dokumen asli identitas yang masih berlaku.
- Agen dapat menerapkan prosedur customer due diligence (CDD) kepada nasabah.
- Nasabah wajib di informasikan “syarat syarat dan ketentuan umum pembukaan dan penutupan rekening” dan penjelasan mengenai risiko serta biaya yang melekat pada produk tabungan.

- Tanda tangan nasabah pada formullir pembukaan rekening harus **diverifikasi** dengan tandatangan pada kartu identitas nasabah.

Prosedur pembukaan rekening oleh nasabah:

Pertama ke agen laku pandai:

- Memberikan informasi mengenai persyaratan pembukaan rekening kepada calon nasabah laku pandai
- Menerima formulir dan kelengkapan dokumen pembukaan rekening dari calon nasabah.
- Melakukan verifikasi formulir & kelengkapan dokumen pembukaan rekening dari calon nasabah.
- Melakukan input ke dalam aplikais laku pandai.
- Menyerahkan formulir & kelengkapan dokumen pembukaan rekening calon nasabah kepada kantor cabang terdekat maksimal 3(tiga) hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap oleh agen.

Kedua menuju service assistant:

- Menerima formulir & kelengkapan dokumen pembukaan rekening calon nasabah dari Agen.
- Melakukan verifikasi formulir & kelengkapan dokumen pembukaan rekening calon nasabah.
- Melakukan pembukaan rekening, mencetak buku tabungan, mendaftarkan sms banking, dan melakukan perubahan status menjadi “nasabah laku pandai “melalui web admin sms banking
- Memberikan buku tabungan nasabah kepada Agen

Ketiga kembali ke agen laku pandai:

- Menerima buku tabungan untuk diberikan kepada nasabah
- Berhak menerima fee atas pembukaan rekening.

Untuk fee agen

Transaksi laku pandai	Beban nasabah	Fee agen	Fee bank
Pembukaan rekening	Rp 0	Rp 1.000	Rp 0
Setor tunai	Rp 0	Rp 0	Rp 0
Tarik tunai	Rp 3.000	Rp 1.500	Rp 1.500
Transfer sesama	Rp 0	Rp 0	Rp 0
Transfer ke bank lain	Rp 6.500	Rp 1.900	Rp 1.900
Transaksi pembelian	Rp 1.500 – Rp 2.500	Rp 750 – Rp 1.250	Rp 750 – Rp 1.250
Transaksi pembayaran	Rp 2.500 – Rp 3.000	Rp 1.250 – Rp 1.500	Rp 1.250 – Rp 1.500

Kontribusi jconnet sipandai dalam meningkatkan pelayanan nasabah

Dalam bank jatim syari'ah jconnet sipandai berkontribusi untuk mensukseskan suatu kegiatan yang telah direncanakan oleh bank jatim syari'ah itu sendiri, selain itu juga memberikan kemudahan bagi nasabah tanpa harus datang ke kantor langsung bisa melakukan transaksi dan Tarik tunai. Sebagian nasabah mengatakan "ini memudahkan saya karena strategi rumah saya yang jauh dari jangkauan kantor pusatnya sehingga dengan adanya j connet sipandai serta ada agen yang memperantarai itu jadi memudahkan banget buat saya".

Juga memberikan kontribusi bagi sesama maupun lingkungan serta memberikan dampak positif bagi kehidupanmu. Kamu juga bisa mendapatkan manfaat positifnya seperti cara meningkatkan pelayanan nasabah dengan aplikasi jconnet si pandai dibank jatim syari'ah, yaitu untuk meningkatkan suatu layanan, dari pihak bank juga melakukan update aplikasi, serta pemberitahuan ke agen apabila ada kendala atau fitur baru. merasa cukup, bersyukur, dan juga bahagia.

Menurut salah satu agen dari bank jatim syari'ah yaitu ayu sadika "kontribusi jconnet si pandai dalam meningkatkan pelayanan nasabah di bank jatim syari'ah juga turut berkontribusi, di karenakan agen si pandai dapat melayani pembukaan rekening si pandai. Serta "Harus saling konfirmasi antara satu dan lainnya. Selain itu, si pandai juga memberi kemudahan bagi nasabah, semisal bagi nasabah yang tidak punya rekening bisa melakukan transfer di agen bank jatim syari'ah. Kemudian untuk system yang di terapkan

di aplikasi jconnet si pandai itu menurut bu ayu sudah bagus, karena dari segi security system, dimana setiap transaksi akan memasukkan PIN agen, serta fitur layanan cukup beragam yang dapat memnuhi kebutuhan konsumen." [5]

Lanjut wawancara dengan salah satu mantan pekerja bank jatim syari'ah alasan adanya jconnet si pandai, mempermudah nasabah daan non nasabah untuk melakukan transaksi keuangan & pembayaran, memperluas jaringan bank." keunggulan dari jconnet si pandai "aplikasi mudah digunakan untuk agen. "Faktor yang membuat nasabah tertarik dan perlu menggunakan aplikasi jconnet si pandai "fitur yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan konsumen". [6]

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kontribusi jconnet si pandai dalam meningkatkan pelayanan nasabah di bank jatim syari'ah Kediri: berdasarkan wawancara agen bank jatim syari'ah di dapatkan kesimpulan mengenai jconnet sipandai dalam meningkatkan pelayanan nasabah yaitu "untuk meningkatkan layanan, dari pihak bank juga melakukan update aplikasi, serta pemberitahuan ke agen, apabila ada kendala atau fitur baru, selain itu, system yang diterapkan di aplikasi jconnet si pandai sudah baik, dari segi security sistemnya dimana setiap transaksi akan memasukkan PIN Agen, serta fitur layanan cukup beragam yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan adanya jconnet si pandai juga mempermudah nasabah dan non nasabah untuk melakukan transaksi keuangan & pembayaran, serta memperluas jaringan bank. Menurut agen keunggulan dari jconnet si pandai terletak pada aplikasi yang mudah digunakan untuk agen kemudian factor yang membuat nasabah bisa tertarik dan perlu untuk menggunakan aplikasi jconnet si pandai yaitu sesuai dengan fitur yang di tawarkan dan kebutuhan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Ajat Rukajat, *Pendekatan Peneltiian Kualitatif*, (Yogyakarta: Depublish, 2018), 59.

Asfi Manzilati, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode dan Aplikasi*, (Malang: UB Press, 2017), 198.

Ayu, agen bank jatim syari'ah, *wawancara*, pada tanggal 24 oktober 2023.

Ayu, petugas bank jatim syari'ah, *wawancara*, pada tanggal 25 oktober 2023.

Bank jatim syari'ah, Kediri pada tanggal 12 oktober 2023. Jl. Diponegoro

[5] Ayu, agen bank jatim syari'ah, *wawancara*, pada tanggal 24 oktober 2023.
[6] Ayu, petugas bank jatim syari'ah, *wawancara,* pada tanggal 25 oktober 2023.

Dila Damayanti, nurseto purnomo, selamat riauwanto "pengaruh *kualitas layanan laku pandai (BRILINK) Terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi keuangan*." Jurnal riset akuntansi dan bisnis Indonesia STIE widya wiwaha vol.2, no.2, juni 2022, 510-520 ISSN 2808-1617.

Eprints.uny.ac.id/8957/3/BAB%202-08502241019, *Pengertian Kontribusi*, download, tanggal 3 September 2014.

Wawan wahyuddin, IAIN Sultan maulana "kontribusi *pondok pesantren terhadap NKRI*." Saintifika islamica: jurnal kajian keislaman vol. 3 no.1 januari – juni 2016 ISSN: 2407-053X Hal: 21-42.