

**Efektivitas Penggunaan Layanan Digital Banking connect Dalam Merespon
Kebutuhan Nasabah
(Studi pada Bank Jatim Cabang Kediri)**

Danang Suhiryo, Ahsin Daroini

¹Bank Jatim Cabang Kediri

²Magister Agribisnis Universitas Islam Kediri

Email: danangs5@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the implementation of digital Banking Jconnect at Bank Jatim Kediri Branch. Supporting and inhibiting factors in the effective use of Jconnect digital banking services at Bank Jatim Kediri branch. The Systematic Literature Review method is used to find answers to these research questions by searching for studies that use digital Jconnect online banking services and conducting narrative synthesis of these findings. The level of effectiveness of the Jconnect service system is known from indicators of customer understanding, right on target, on time, achieving goals and real changes.

Keywords: Digital Banking Jconnect, Inhibiting Supporting Factors, Effectiveness.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui implementasi digital Banking Jconnect di Bank Jatim Cabang Kediri. Faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas penggunaan layanan digital banking Jconnect di Bank Jatim cabang Kediri. Metode Systematic Literature Review dipakai untuk menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian tersebut dengan mencari studi-studi yang dengan digital Jconnect layanan online banking dan melakukan narrative synthesis atas temuan tersebut. Tingkat efektivitas sistem layanan Jconnect ini diketahui dari indikator pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan dan perubahan nyata.

Kata kunci: *Ekonomi Makro, Penjualan Kredit, Pemasaran.*

Latar Belakang Teoritis

Sebuah sistem informasi merupakan suatu komponen krusial pada suatu organisasi pada menjalankan aktivitasnya. Dalam era dunia misalnya kini ini, sistem informasi merupakan sesuatu yang penting dalam membantu organisasi menjalankan kegiatannya. Tanpa sebuah sistem informasi yang baik, kelangsungan sebuah organisasi terasa sangat sulit, mengingat dalam pesatnya arus ekonomi dunia kini ini sistem sudah menjadisebuahkebutuhanutama demi mempermudah berjalannya kegiatan pada sebuah organisasi. Sebuah sistem menjadi sangat dibutuhkan karena hal dapat mempermudah dalam menjalankan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan pada organisasi (Luayyi et al., 2022). Sistem informasi saat ini telah menjadi sebuah kebutuhan utama pada berjalannya suatu organisasi. Saat ini sistem informasi mulai dibutuhkan dan digunakan dalam berbagai sektor baik disektor pemerintahan maupun sektor swasta telah berbondong-bondong menggunakan sistem informasi disetiap kegiatan organisasi mereka. Seperti halnya di sektor perbankan, saat ini

marak sekali penggunaan Internet Banking menjadi alat atau media pada melakukan transaksi perbankan.

Sistem informasi telah menjadi salah satu kebutuhan utama yang digunakan dalam berjalannya suatu sistem perbankan saat ini. Hal ini memberikan manfaat yang cukup besar bagi pihak perbankan maupun nasabah. Dalam menerima sebuah teknologi sistem yang baru, seluruh individu akan mampu mempelajari ataupun menerima dengan baik sistem yang terbaru ini. Karena hal yang krusial untuk mengkaji ataupun mengukur tingkat penerimaan dan pemahaman penerima dan pengguna teknologi sistem informasi. Berdasarkan data Statistik perbankan 79% pemilik smartphone telah menggunakan perangkat mereka untuk pembelian online, lebih dari tiga perempat orang Amerika menggunakan perangkat seluler untuk memeriksa saldo bank mereka pada tahun 2019. Nilai total pembayaran yang dilakukan menggunakan perangkat seluler akan mencapai \$ 503 miliar pada tahun 2020. Pada tahun 2021, sekitar 7 miliar pengguna seluler di seluruh dunia. 6,93% milenial

menggunakan perbankan seluler pada 2019. Bank of America terus menjadi pemimpin industri dengan 25 juta pengguna aktif seluler (Letic, 2020). Baik transaksi melalui SMS banking, internet banking, maupun *Mobile Banking*. Kenaikan tersebut terutama disumbangkan oleh pertumbuhan transaksi pada PT Bank Jatim Indonesia secara nasional mencatat naiknya transaksi digital selama bulan juni tahun 2021 mencapai 2,2 juta pengguna (Sekuritas sinarmas, 2021).

Perbankan pada umumnya memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk mengakomodir kebutuhan interaksi antara perusahaan dengan nasabah, dimana nasabah dapat memperoleh informasi, dan melakukan transaksi perbankan. Salah satu layanan yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah *Electronic Banking* (Pratama et al., 2019). PT Bank Jatim terus melakukan terobosan dengan menghadirkan fitur tarik tunai tanpa kartu di ATM dan outlet Indomaret di seluruh Indonesia yaitu hanya dengan menggunakan aplikasi *Mobile Banking* yang memberikan kemudahan dan manfaat bagi masyarakat melalui online dengan efektif dan efisien tanpa harus datang ke lokasi dan mengantre untuk menarik dan mengirim uang. (Meliana, 2020).

Layanan aplikasi Jconnect peluncuran inovasi dari PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) terus mengembangkan layanan digital. Bank Jatim memperkenalkan JConnect. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) terus mengembangkan layanan digital. Bank Jatim memperkenalkan JConnect. JConnect merupakan digital banking branding yang mencerminkan transformasi digital Bank Jatim dengan semangat menghubungkan semua kebutuhan dan mempermudah akses layanan perbankan. Kendala yang dihadapi dalam penggunaan *Mobile Banking* menurut laporan Statistik Perbankan bahwa transaksi penipuan aplikasi seluler telah meningkat lebih dari 60% sejak tahun 2015 dan menyebabkan kerugian mencapai 89% akibat penipuan digital disebabkan oleh pengambilalihan akun. Sekitar satu dari setiap 20 serangan penipuan dikaitkan dengan aplikasi seluler nakal. Rata-rata, ada 82 lamaran nakal baru yang dikirimkan per hari.

Kerugian penipuan seluler berjumlah lebih dari \$ 40 juta di 14.392 pelanggaran pada tahun 2019 (Letic, 2020).

Masalah lain yang muncul akibat dari *Mobile Banking* adalah adanya keraguan keamanan yang sudah mendaftar seperti biodata, kartu kredit setelah melakukan pendaftaran *Mobile Banking* (Meliana, 2020). Di Indonesia, sebagian besar memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan karena tidak tercapainya penempatan sasaran yang meliputi pemahaman nasabah, target nasabah, geografis, infrastruktur dan hambatan biaya. Terdapat 50-60 juta orang Indonesia, yang memiliki akses tersebut. Selain itu, kesenjangan antara pemegang rekening bank dan pelanggan seluler (International Finance Corporation, 2010).

Penggunaan teknologi informasi pada industri perbankan lebih berfokus pada sistem pelayanan. Hal ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana kepuasan konsumen dalam hal ini adalah nasabah ditentukan oleh kualitas layanan. Selain pelayanan yang baik, fasilitas-fasilitas penunjang yang dapat mempermudah transaksi juga mempengaruhi penilaian nasabah terhadap suatu produk perbankan (Pratama et al., 2019). Secara hasil observasi awal yang di lakukan oleh peneliti bahwa nasabah PT Bank Jatim Cabang Kediri, masih belum memaksimalkan penggunaan fasilitas layanan *Mobile Banking* dan bahkan hanya sebatas mendownload aplikasi. Maka dari itu nasabah berbondong-bondong datang dan melakukan antri di bank untuk melakukan transaksi pembukaan rekening, cetak mutasi, cek saldo, tarik tunai, dan pembayaran atau transfer uang dengan mudah. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat masalah dalam pencapaian efektivitas pelayanan *Mobile Banking*. Berangkat dari pemaparan tersebut peneliti tertarik meneliti rancangan judul **Efektifitas Penggunaan Layanan Digital Banking Jconnect Dalam Merespon Kebutuhan (Studi pada Bank Jatim cabang Kediri)**

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu sebuah penelitian studi lapangan. Dimana peneliti di tuntut untuk terjun langsung kelapangan untuk mempelajari

setiap perilaku dari objek yang sedang peneliti teliti. Sedangkan jenis penelitian yang peneliti gunakan yaitu jenis penelitian analisis empiris dengan mendeskripsikan hasil pengamatan peneliti terhadap objek di lapangan dan menganalisisnya secara sistematis. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian peneliti yaitu Bank Jatim cabang Kediri. Data dan sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan dua unsur yang berbeda dimana data merupakan informasi yang di peroleh dari informan. Sedangkan sumber data merupakan orang atau objek yang akan memberi data kepada peneliti. dalam hal ini peneliti mengelompokkan data menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama dimana data tersebut akan penelitian peroleh dari pemberi informasi atau informan. Data primer ini yang akan menjadi sumber data yaitu direktur bank Jatim cabang Ponorogo, petugas kredit bank Jatim cabang Ponorogo dan pelaku kredit atau nasabah yang melakukan kredit properti. Data sekunder merupakan data kedua atau data pendukung dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang akan menjadi data sekunder yaitu semua data yang peneliti peroleh melalui tulisan dan dokumentasi baik berupa buku-buku, jurnal, skripsi, tesis atau disertasi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan. Teknik Pengumpulan Data merupakan cara untuk memperoleh data yang akan dilalui oleh seorang peneliti. Dalam hal ini peneliti menggunakan 3 cara untuk memperoleh data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Keabsahan data merupakan bagian terakhir dari metode penelitian dimana seorang peneliti akan melakukan sejumlah pengujian terhadap hasil penelitiannya yang di peroleh di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan triangulasi yaitu dengan melihat paparan data hasil temuan peneliti, analisis hasil penelitian dan penarikan kesimpulan.

Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir digunakan untuk merujuk pada sebuah hubungan antar variabel. Berdasarkan (Arikunto, 2013), kerangka pikir merupakan urutan yang logis yang menunjukkan alur berpikir peneliti.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Layanan Digital Banking Jconnect pada Bank Jatim

Pelaksanaan Perlindungan Hukum nasabah pada transaksi internet banking pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Beberapa proteksi yang dilakukan Bank Jatim pada nasabah pengguna internet banking antara lain: keamanan teknologi internet banking Bank Jatim untuk menjalankan pengaman terhadap teknologi informasinya menerapkan tiga prinsip yaitu prinsip kerahasiaan (confidentiality), integritas (integrity), dan ketersediaan (availability). Dalam menjaga kerahasiaan (confidentiality) pada pengaman informasi Bank Jatim wajib mengklaim transmisi atau perpindahan informasi berdasarkan nasabah pengguna internet banking pada bank tidak bisa dikases oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan pada transmisi atau perpindahan informasi tersebut. Untuk menjaga kerahasiaan transmisi informasi tersebut Bank Jatim memakai privat law dengan memakai teknologi kriptografi yaitu menggunakan layanan SSL (Secure Socket Layer).

Bank Jatim menjadi bank terbesar pada Jawa Timur dan salah satu pelaku perbankan pada Indonesia waktu ini gencar melakukan banyak sekali penemuan layanan berbasis teknologi digital. Hal ini telah sebagai suatu keharusan mengingat perkembangan teknologi kabar berjalan sangat cepat. Teknologi tidak hanya menunjukkan berbagai jenis solusi, namun menurut segi aksesnya pun semakin mudah dinikmati warga. Fakta ini tercermin menurut data pengguna smartphone di Indonesia yang telah tercatat mencapai 167 juta orang (89% total penduduk Indonesia) didorong kemudahan akses informasi melalui tarif paket data internet yang semakin terjangkau akibatnya dari 202 juta orang pada Indonesia (73,7% total penduduk Indonesia) bisa mengakses internet. Pengguna smartphone dan akses internet di Indonesia kian usang semakin tinggi, terlebih pada modern seperti ini layanan digital perbankan sebagai andalan nasabah untuk bertransaksi, pengembangan digitalpun sebagai hal yang krusial untuk memudahkan

nasabah mengakses transaksi perbankan.

Bank Jatim pada hal ini melihat ketersediaan dan kemudahan akses adalah kunci untuk menaruh pelayanan yang terbaik bagi nasabah dan warga dalam umumnya. Pada masa modern seperti saat ini misalnya waktu ini, transaksi digital perbankan mengalami kenaikan relatif signifikan. Masyarakat lebih menentukan melakukan transaksi perbankan melalui gadget mereka masing-masing, tanpa wajib datang ke tempat kerja layanan Bank dan bisa dilakukan kapan saja serta dimana saja secara realtime online. Masyarakat sekali melakukan pembelian bahan kebutuhan utama juga tambahan secara online melalui marketplace misalnya shoope, tokopedia, bukalapak, dll. Mereka dapat melakukan pembayaran menggunakan E-channel Bank Jatim. E-Channel/Layanan Perbankan Digital dimiliki oleh Bank Jatim diantaranya SMS Banking, Mobile Banking, dan Internet Banking. Masyarakat memakai E-Channel Bank Jatim untuk melakukan pembayaran memakai Virtual Account juga QRIS (QR Code Indonesia Standard) dalam marketplace sebagai akibatnya jumlah transaksi juga nominal transaksi e-channel Bank Jatim pada masa sekarang ini ini semakin tinggi relatif drastis, hal tersebut menampakan bahwa perkembangan penggunaan layanan digital Bank Jatim tumbuh relatif pesat.

Hasil wawancara dari 10 responden ada 7 responden yang termasuk dalam minat personal. Hal ini disesuaikan dengan hasil wawancara terhadap ke 7 responden. Responden merasakan *J connect* ini tidak susah dibanding dengan SMS banking, kemudahannya dalam bertransaksi menggunakannya dan juga cepat jika ingin bertransaksi. Cukup dirumah saja saya bisa membayar tagihan-tagihan apapun. Sistem *J connect* bisa dilakukan dimana saja tanpa harus ke ATM. Responden merasakan bahwasanya bahasa yang digunakan mudah dimengerti. Nyaman karena tidak semua orang dapat mengakses dengan privasi masing-masing. Belum pernah merasakan kendala selama saya menggunakan *J connect* asalkan terdapat paket internet atau wifi.

Responden selanjutnya,

menggunakan layanan *J-connect* merasakan sangat bagus dan mudah digunakannya. Responden merasakan kemudahan tinggal buka aplikasinya lalu pilih yang ingin dilakukan seperti transaksi, cek saldo, atau ingin melakukan pembelian pulsa. Respponden pernah terjadi kendala pada suatu ketika, satu kali pada saat transaksi terkirim berhasil namun ternyata belum tersampaikan. Untuk yang lainnya menu fitur-fiturnya *J-connect* itu sudah jelas semua didalam aplikasi *mobile banking* jadi tinggal pilih yang mana ingin digunakan.

Manfaat Penggunaan Layanan Digital Banking Jconnect pada Bank Jatim

Layanan *Jconnect* memiliki empat filosofi primer berdasarkan digital *Jconnect* ini, yaitu *convenience*, *commitment*, *collaborative* dan *connect*. Pertama *convenience* mempunyai makna menaruh ketenangan dan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja. Kedua, *Commitment* adalah tujuan Bank Jatim berkomitmen menaruh layanan terbaik untuk dengan bertransformasi sebagai digital banking. Ketiga, *Collaborative* menerangkan Bank Jatim siap berafiliasi menciptakan layanan finansial digital bukan hanya memudahkan, tetapi benar-benar yang diharapkan masyarakat. Keempat, *connect* mempunyai arti menghubungkan, menghadirkan konektivitas finansial digital dengan menggunakan dan melakukan penemuan untuk membantu menjawab segala tantangan yang ada.

Dari hasil wawancara responden R, peneliti juga melakukan wawancara terhadap responden FN, dimana responden menggunakan layanan *J-connect* lantaran kegemarannya berbelanja online. Responden menggunakan layanan tadi termasuk kedalam gaya hidup yang responden jalani.

Sesuai menggunakan wawancara terhadap responden Z, responden dan responden TS, responden hanya memakai layanan *J-connect* selama 5 bulan. Responden menduga *J-connect* merupakan hal baru bagi responden, responden telah mencicipi manfaat

internet banking, selanjutnya responden lebih menentukan tidak memakai layanan internet banking lagi. Hal ini adalah minat situasional lantaran persepsi responden terhadap layanan internet banking yang responden rasakan.

Implementasi Digital Banking Jconnect di Bank Jatim

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, maka diketahui bahwa nasabah Bank Jatim Kediri menaruh evaluasi sangat baik terhadap layanan teknologi Digital Banking yang disediakan Bank Jatim Kediri melalui empat indikator tentang digital banking sebagai berikut:

- a) Efficiency untuk kemudahan dan kecepatan nasabah dalam mengakses dan memakai situs dan kemampuan nasabah untuk mencari produk yang diinginkan serta diharapkan dalam mengakses website. Indikatornya kemudahan nasabah untuk mengakses aplikasi, registrasi, dan kecepatan pada mengakses situs.
 - b) Fullfillment, sejauh mana situs tentang ketersediaan pesanan dan ketersediaan item terpenuhi, berkaitan dengan penggunaan fungsi teknis yang tersedia dan berfungsi dengan baik. Indikatornya beragam transaksi yang tersedia, transaksi untuk lebih mudahkan efektif bagi nasabah.
 - c) System Availability, kebenaran fungsi teknis dari situs, ketersediaan stock produk, akurasi layanan, pada saat yang dijanjikan. Indikator: mampu diakses kapanpun, akurasi ketepatan waktu dan ketepatan sistem.
 - d) Privacy, sejauh mana situs kondusif dan melindungi data nasabah, berkaitan data nasabah tidak diberikan pada pihak lain. Indikator: dapat dipercaya, keamanan nasabah dan data transaksi nasabah.
- Dan 3 dimensi yang dipakai pelanggan untuk menilai layanan pemulihan ketika mereka mempunyai kasus atau pertanyaan (1)responsiveness, penanganan kasus yang efektif dan pengembalian melalui situs. (2) Compensation, sejauh mana situs

mengkompensasi pelanggan buat kasus. (3) Contact, tersedianya bantuan melalui telepon atau perwakilan online.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Efektifitas Penggunaan Layanan Digital Banking Jconnect di Bank Jatim

Jconnect memiliki beberapa keunggulan yang dapat dinikmati oleh penggunaannya diantaranya:

1. Platform aplikasi digital pada Jconnect terbagi dari beberapa kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan, diantaranya:
 - a). Layanan funding Jconnect sebuah platform perbankan mobile banking yang menggunakan fitur digital payment QRIS pembelian dalam merchant-merchant mendapatkan secara non tunai (QRIS), baik QRIS milik perbankan lain maupun perusahaan finansial teknologi lainnya (OVO, Gopay, Dana, Shoppe, dan lainnya).
 - b). Jconnect IB sebuah platform perbankan berbasis website menggunakan fitur transfer secara terjadwal dapat digunakan oleh perusahaan/instansi untuk melakukan pembayaran karyawan (payroll) secara otomatis, melakukan tagihan perusahaan agar tidak terjadi keterlambatan.
2. Layanan Lending E-Loan
 - a. Merupakan pelaksanaan layanan pinjaman untuk masyarakat umum yang mengajukan kredit dalam Bank Jatim berbasis online.
 - b. J Connect E-KMG (kredit multiguna) merupakan pelaksanaan layanan pinjaman untuk ASN/karyawan yang ingin mengajukan kredit konsumtif secara online di Bank Jatim.
3. Layanan Keagenan

J Connect SI Pandai dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang jauh dari akses perbankan untuk melakukan pembukaan rekening tabungan pada agen Si Pandai Bank Jatim dan melakukan transaksi perbankan tanpa wajib datang ke kantor Bank Jatim.

Bank Jatim menyadari bahwa Jconnect merupakan sebuah branding yang menjanjikan ide-ide besar dan semangat yang

terdapat pada setiap pikiran rakyat. Oleh karenanya Bank Jatim berjanji kepada seluruh nasabah untuk selalu berusaha memenuhi setiap kebutuhan yang dimiliki nasabah dan Bank Jatim memiliki sajian yang tepat dari beberapa penemuan yang disajikan untuk Jconnect yang mengoneksikan semua kemudahan untuk nasabah.

Pembahasan

Penggunaan Mobile Banking

Layanan mobile banking oleh pihak bank akan mudah dipahami dan dipakai agar nasabah mudah mengoperasikan dengan transaksi menggunakan m-banking. Penerimaan penggunaan sebuah sistem pula turut ditentukan oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Ini adalah reaksi psikologis agar lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk mendapat dan memakai sebuah sistem. Persepsi kemudahan dapat mendorong seseorang untuk mendapatkan dan memakai sebuah sistem tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan yang diyakini memiliki dampak signifikan pada pembentukan perilaku seseorang individu dengan mendapatkan sebuah teknologi.

(Widyastuti, 2017) menaruh beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi termasuk mobile banking yaitu : mudah dipelajari dan dioperasikan dengan mengerjakan dan menggunakan secara mudah apa yang diinginkan oleh pengguna akan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem dibuat, dipelajari dan dipakai maka hal tersebut akan mempertinggi minat nasabah untuk memakai mobile-banking. Intensitas penggunaan dan interaksi pengguna dengan menggunakan sistem pula dapat memberitahukan kemudahan penggunaan. Suatu sistem yang lebih bagus seringkali dipakai dapat memberitahukan bahwa sistem tersebut mudah dikenal dan dioperasikan oleh pemakainya. Hal ini ditimbulkan dari nasabah yang terbuka terhadap sesuatu yang dapat memahami, mengoperasikan dan lebih mudah dipakai oleh pemakainya. Masyarakat telah mengetahui bahwa mengerti mengenai teknologi, HP, dan komputer memiliki anggapan bahwa penggunaan mobile banking

kini telah mudah diakses karena teknologi semakin berkembang berdasarkan tahun ke tahun, anggapan mereka mobile banking mudah untuk dipakai dan digunakan.

Penggunaan Internet Banking

Internet banking secara ringkas dapat diartikan menjadi aktivitas perbankan pada internet. Pengertian internet banking dapat didefinisikan menjadi berikut:

- a. Menurut David Whiteley
Internet banking merupakan salah satu jasa pelayanan yang diberikan nasabahnya dengan maksud supaya nasabah dapat mengecek saldo rekening dan membayar tagihan selama 24 jam tanpa datang ke kantor cabang.
- b. Menurut Mary J Cronin
Internet banking merupakan pelaksanaan layanan keuangan yang memungkinkan untuk memberikan layanan dan produk perbankan misalnya cek saldo tabungan dan rekening pasar uang, sertifikat deposito melalui internet.
- c. Menurut Mahmood Shah dan Steve
Penyediaan informasi tentang bank dan layanannya melalui halaman website pada world wide web. Dimana layanan yang disediakan berupa akses pelanggan ke rekening agar bisa mentransfer antar rekening yang tidak sama dan dapat melakukan pembayaran atau mengajukan pinjaman melalui channel elektronik.

Internet Banking memiliki 3 strata definisi dari yg ditawarkan bank pada nasabah yaitu menjadi berikut:

- a) Tingkat Entry
Merupakan definisi paling sederhana dimana dalam strata ini masih ada informasi statistik tentang bank yang bersangkutan baik berupa jasa, produk yang ditawarkan oleh bank maupun pelayanan dasar misalnya perkiraan pembayaran pinjaman. Dalam tingkatan data entry ini hanya menampilkan situs yang bagus dalam web browser.
- b) Tingkat Intermediate
Pada strata ini memberikan semua layanan informasi keuangan misalnya yang ditawarkan dalam taraf entry dan ditambah menggunakan layanan interaktif dasar dengan menggunakan kemampuan dasar antara lain dengan perhitungan pembayaran kredit dan kemampuan untuk menampilkan rincian

simpanan nasabah.

c) Tingkat Advanced

Pada tingkatan ini internet banking didefinisikan tingkatan yang paling lengkap layanannya, dimana yang ditawarkan semua fungsionalitas dan keamanan. Pada tahapan ini nasabah dapat melakukan transfer dana antar bank, membayar tagihan dan membuka simpanan baru.

Temuan Penelitian

Dalam penelitian Efektivitas penggunaan layanan digital banking J-connect dalam merespon kebutuhan nasabah. Peneliti menemukan beberapa temuan yang berkaitan menggunakan fokus penelitian. Setelah peneliti konfirmasi menggunakan teori Interaksi Sosial sebagai acuan peneliti. Pembahasan ini dilakukan menggunakan cara mengonfirmasi temuan yang didapat pada lapangan menggunakan teori yang dipakai oleh peneliti. Pada penelitian kualitatif dasarnya merupakan secara aporisma wajib menampilkan teori baru. Namun, apabila itu pada memungkinkan maka tindakan seseorang sang peneliti merupakan melakukan konfirmasi menggunakan teori yang sudah ada.

Dalam penelitian ini dari output temuan peneliti di lapangan peneliti sepakat bahwa proses komunikasi sejalan menggunakan teori yang dipakai pijakan oleh peneliti yaitu teori komunikasi grup disesuaikan menggunakan konteks di lapangan. Teori yang dikemukakan oleh Philip Zimbardo bahwa komunikasi grup merupakan kesadaran-kesadaran didalamnya, memiliki tujuan dan adanya interaksi. Merasa terikat menggunakan anggota kelompoknya. Dan Philip Zimbardo menyimpulkan bahwa konduite seseorang individu pada grup itu disebabkan oleh dampak grup itu sendiri. Jadi, penelitian pada efektivitas penggunaan layanan digital banking J-connect dalam merespon kebutuhan nasabah yang mana masih terdapat kekurangan dalam J-connect yang mana terdapat delay sistem status, rekening terdebit namun rekening tujuan belum masuk.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas penggunaan layanan digital banking Jconnect dalam merespon kebutuhan (Studi Bank Jatim Kediri) berada pada tingkat efektif. Tingkat efektivitas sistem layanan Jconnect ini diketahui dari indikator pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan dan perubahan nyata.

Daftar Pustaka

- Albab, Ulul. 2018. *Pengaruh Presepsi Pembiayaan Murabahah dan Margin Terhadap* Abdurrahman bin said. (2010). *Teori Motivasi*. Wordpress.
- Ahmad, S. (2016). *Sanad Shabih Juz 1*. Pustaka Azzam.
- Akhtar, S., Irfan, M., Kanwal, S., & Pitafi, A. H. (2019). Analysing UTAUT with trust toward mobile banking adoption in China and Pakistan: extending with the effect of power distance and uncertainty avoidance. *International Journal of Financial Innovation in Banking*, 2(3), 183–207.
- Albashrawi, M., Kartal, H., Oztekin, A., & Motiwalla, L. (2019). Self-Reported and Computer-Recorded Experience in Mobile Banking: a Multi-Phase Path Analytic Approach. *Information Systems Frontiers*, 21(4), 773–790. <https://doi.org/10.1007/s10796-018-9892-1>
- Alharbi, S. (2017). extended UTAUT model for understanding of the effect of trust on users' acceptance of cloud computing. *International Journal of Computer Applications in Technology*, 6(1), 65–76.
- Alwisol. (2007). *Psikologi Kepribadian*. UMM Press.
- Amirullah, H. B. (2004). *Pengantar Manajemen*. Graha Ilmu.
- Assessing the Market Potential for Mobile Technology to Extend Banking to the Unbanked and Underbanked - Final Report. *International Finance Corporation*, 1–54.
- Celina Skalska. (2020). Mobile banking in the era of Covid-19 — functionalities review. *Finanteq*. <https://finanteq.com/mobile->

- [banking-in-the-era-of-covid-19-functionalities-review/](#).
- Education. *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 2(7), 452–458.
- Erianto Hasibuan. (2010). *Teori Motivasi dari David Clarence McClelland*.
- Giri, R. R. W., & Wellang, K. M. (2016). Impact of website design, trust, and internet skill on the behaviour use of site internet banking in Bandung Raya: A modification of the utaut model. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 24(35050).
- Hamim Rosidi. (2018). *Hand out Psikologi Kepribadian I*. IAIN Sunan Ampe.
- International Finance Corporation. (2010). *Mobile Banking in Indonesia*.
- KBBI. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. In *KBBI online*.
- Lekstiyanto, O., Nurharsono, T., & Agus Pujianto. (2013). *Journal of Physical*
- Letic, J. (2020). *Mobile banking statistics: The future of money is in the palm of your hand*.
<https://dataprot.net/statistics/mobile-banking-statistics/>
- Luayyi, S., Septianingtyas, Y., & Yani, A. (2022). Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Pandemi Covid-19 Pada UMKM Di Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 7(4), 84. <https://doi.org/10.32503/cendekiaakuntansi.v7i4.2947>
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24–31. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>
- Meliana, A. (2020, December). Efektivitas M-Banking sebagai Layanan Digital di Era Pandemi. *Viva.Co.Id*.
- Muhson, A. (2006). Teknik Analisis Kuantitatif. *Makalah Teknik Analisis II*, 1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.Pdf>
- Nasihul Umam. (2018). *Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile Banking*. Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung.
- Pratama, A., MohSaleh, F., Zahra1, F., & Afdhalia, N. (2019). Faktor-Faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu). *Jurnal Akun Nabelo*, 2(1), 204–216. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-7495-1_23.
- Riza, A. F. (2017). The potential of digital banking to handle the Covid-19 pandemic crisis: Modification of UTAUT model for Islamic finance industry. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 3(2), 81–89.
- Rohani. (2013). *Disiplin guru sebagai pegawai negeri sipil kejuruan negeri 1 bantaeng kabupaten bantaeng*. Universitas Negeri Makassar.
- Sandstone. (2021). *The impacts of Covid-19 on the mobile and internet banking landscape*.
<https://www.sandstone.com.au/en-au/article/the-impacts-of-covid-19-on-the-mobile-and-internet-banking-landscape>.
- Sekuritas sinarmas. (2021). *Transaksi meningkat, pengguna BSI mobile capai 2,2 juta user*.
<https://www.sinarmassekuritas.co.id/transaksi-meningkat-pengguna-bsi-mobile-capai-2-2-juta-user>.
- Services Microsoft in Financial. (2017). *The top five things a customer needs from their bank*.
- Slamet Santoso. (2010). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALphabeta Bandung. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Susilana, R. (2015). Modul Populasi dan Sampel. *Modul Praktikum*, 3–4. http://file.upi.edu/Direktori/DUAL-MODES/PENELITIAN/PENDIDIKAN/BBM_6.pdf

- Trafimow, D. (2009). The Theory of Reasoned Action: A Case Study of Falsification in Psychology. *Theory & Psychology*, 19(4), 501–518. <https://doi.org/10.1177/0959354309336319>
- Venkatesh, V., Davis, F. D., & Morris, M. G. (2007). Dead or alive? The development, trajectory and future of technology adoption research. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 267–286. <https://doi.org/10.17705/1jais.00120>.
- Wachidatus Sa'adiyah, Novi Marlana. (2018). Use Of e-toll Card: Statified Consumers. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 75.
- Yusuf, M., & Ichsan, R. N. (2020). *Analysis of Banking Performance in The Aftermath of The Merger of Bank Syariah Indonesia in Covid 19*. 2, 472– 478.