



Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Jconnect Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Syariah Kediri

Duta Meisya Kopdiarto^{1*}, Eko Adi Susilo², Jalu Sora Wicitra³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Balitar, Blitar, Indonesia
Alamat: Jl. Imam Bonjol No. 16 Kota Blitar

Korespondensi penulis: dutameisya@gmail.com¹, adisusiloeko@gmail.com²,
jalusora@gmail.com³

Abstract. This research seeks to examine the influence of public services delivered through the Jconnect application on customer satisfaction at Bank Jatim Syariah Kediri. Employing a quantitative method, data were gathered by distributing questionnaires to 50 respondents who actively use the Jconnect Mobile service. The research instrument underwent validity and reliability testing and employed a simple linear regression model, showing that services accessed through the Jconnect Mobile platform significantly and positively influence customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) demonstrates that 87% of the variation in satisfaction levels is explained by the service factor. Furthermore, the hypothesis test produced a significance value of 6.667, which is higher than the critical threshold of 1.675. These outcomes indicate that aspects such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and the visual design of the Jconnect application are essential in improving user satisfaction within digital banking services.

Keywords: public service, Jconnect, customer satisfaction, Bank Jatim Syariah

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan publik berbasis aplikasi JConnect berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pengguna aktif JConnect Mobile. Instrumen penelitian telah melewati uji validitas serta reliabilitas sebelum dianalisis menggunakan metode regresi linier sederhana. Hasil analisis mengungkapkan bahwa layanan pada aplikasi JConnect Mobile berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 87%, yang berarti variabel pelayanan mampu menjelaskan sebagian besar variabilitas dalam kepuasan nasabah. Selain itu, uji hipotesis menghasilkan nilai signifikansi 6,667 yang lebih besar dari 1,675, menunjukkan hubungan yang kuat. Temuan ini menegaskan bahwa aspek keandalan, responsivitas, jaminan, empati, serta tampilan antarmuka aplikasi JConnect memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman kepuasan pengguna layanan perbankan digital.

Kata kunci: pelayanan publik, Jconnect, kepuasan nasabah, Bank Jatim Syariah

1. LATAR BELAKANG

Bank punya peranan signifikan dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Masyarakat dan pelaku usaha bergantung pada layanan bank untuk menjalankan kegiatan ekonomi. Dalam UU Nomor 10 Tahun 1998, bank diartikan sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana dari dan kepada masyarakat untuk tujuan meningkatkan

Received: Agustus 6, 2025; Revised: Agustus 15, 2025; Accepted: September 10, 2025;

Published: September 16, 2025

*Corresponding author, e-mail address

kesejahteraan (Fatmawati, 2021). Kemajuan teknologi informasi mendorong bank terus berinovasi agar layanan menjadi lebih efisien dan praktis. Dulu, nasabah hanya dapat bertransaksi secara langsung, tetapi kini berbagai metode seperti SMS, mobile banking, internet banking, hingga ATM memungkinkan transaksi kapan saja dan dari mana saja (Sukesi et al., 2024).

Bank Indonesia turut mendorong transformasi keuangan digital melalui layanan branchless banking, yang ditujukan untuk menjangkau masyarakat luas, termasuk daerah terpencil. Regulasi yang mendukung layanan ini mencakup POJK Nomor 12/POJK.03/2018, POJK Nomor 19/POJK.03/2014, dan SEOJK Nomor 6/SEOJK.03/2015 (Lupita, 2023; Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Bank Jatim Syariah Kediri merespons perkembangan ini dengan meluncurkan layanan digital Jconnect. Layanan ini memungkinkan transaksi keuangan dilakukan tanpa harus ke kantor cabang, sehingga lebih hemat waktu dan tenaga. Penggunaan teknologi menjadi keharusan agar bank tidak tertinggal akibat perubahan preferensi konsumen yang semakin digital.

Sebagai salah satu bank syariah terdepan di Kediri, Bank Jatim menyediakan layanan bagi berbagai segmen masyarakat. Inovasi mereka berupa aplikasi Jconnect Mobile menawarkan fitur transaksi seperti transfer, cek saldo, pembayaran, hingga QRIS, dengan keamanan dua lapis dan antarmuka yang mudah digunakan. Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi bank dalam membangun loyalitas. Kepuasan timbul ketika harapan nasabah terpenuhi oleh layanan yang diberikan. Ketika ekspektasi tidak dipenuhi, nasabah cenderung beralih ke bank lain (Ramadhini, 2022).

Penelitian oleh Kasengkang et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan BRI Unit Tumpaan sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan Brimo. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan berkelanjutan dalam kualitas produk dan layanan berdampak besar pada loyalitas nasabah. Hal serupa ditemukan oleh Rahmi et al. (2023) yang meneliti layanan mobile banking BCA. Kualitas layanan menyumbang 67,80% terhadap kepuasan, dengan faktor *tangible* dan *responsiveness* menunjukkan pengaruh parsial paling besar. Ini menandakan pentingnya tampilan fisik dan kecepatan respons dalam membangun kepuasan. Rininda & Nurminalina (2023) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditingkatkan oleh kualitas layanan BRI Mobile, dengan kontribusi sebesar 72,1%. Hasil ini memperkuat pentingnya pelayanan prima sebagai indikator keberhasilan dalam dunia perbankan digital. Untuk itu, peningkatan kualitas layanan menjadi bagian dari upaya membangun efisiensi serta memperkuat daya saing bank. Meskipun bersifat tidak berwujud, layanan dapat diukur melalui pengalaman nasabah dari segi kecepatan, keamanan, dan kenyamanan.

Berdasarkan paparan tersebut, peneliti akan mengkaji sejauh mana layanan Jconnect Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Kediri, dengan mengusulkan judul penelitian: "Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Jconnect Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Syariah Kediri".

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Secara umum, "pelayanan" dapat dimaknai sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi dalam upaya memenuhi beragam kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan mencakup berbagai tindakan yang dijalankan oleh individu atau kelompok dengan dukungan sarana material, menggunakan metode dan sistem prosedur tertentu, dengan tujuan memenuhi kepentingan pihak lain sesuai dengan hak yang mereka miliki (Andralia, 2024).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pengguna aktif JConnect Mobile. Instrumen penelitian telah melewati uji validitas serta reliabilitas sebelum dianalisis menggunakan metode regresi linier sederhana. Hasil analisis mengungkapkan bahwa layanan pada aplikasi JConnect Mobile berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kegiatan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mengimplementasikan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kenedi, 2016).

Menurut Kotler & Keller (2021) Layanan merupakan rangkaian aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak dengan tujuan memberikan nilai tambah serta memenuhi kebutuhan pihak lain. Layanan ini bersifat abstrak, yang berarti tidak memiliki bentuk fisik yang dapat disentuh atau dipegang, sehingga lebih menitikberatkan pada pengalaman serta hasil dari interaksi yang terjadi. Selain itu, layanan tidak dimaksudkan untuk memberikan kepemilikan atas suatu barang atau properti kepada penerima, melainkan berfokus pada penyediaan manfaat, solusi, atau kepuasan. Dengan demikian, layanan dapat dipahami sebagai suatu kontribusi yang bertujuan untuk meningkatkan nilai atau kualitas hidup penerima tanpa adanya perpindahan kepemilikan secara langsung.

Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan merupakan kemajuan dalam teknologi digital yang memberi peluang nasabah untuk menjamah layanan perbankan dengan lebih mudah. Selain itu, penerapan teknologi digital juga mendukung bank dalam mempromosikan berbagai produk

yang ditawarkan, sehingga meningkatkan jangkauan dan kesadaran masyarakat terhadap layanan perbankan tersebut (Meiastuti, 2023).

Perbankan yang bertransformasi secara digital dituntut untuk menyediakan layanan yang fleksibel tanpa mengesampingkan aspek keamanan bagi nasabah. Saat ini, berbagai layanan perbankan digital telah dimanfaatkan oleh nasabah, seperti Anjungan Tunai Mandiri ATM, EDC, layanan perbankan melalui internet, perbankan via SMS, serta layanan perbankan melalui telepon., yang menawarkan kemudahan dalam bertransaksi. Selain meningkatkan aksesibilitas layanan, digitalisasi perbankan juga mempererat hubungan antara bank dan nasabahnya. Kemajuan teknologi informasi memungkinkan perbankan untuk menyimpan, merekam, dan mengakses data nasabah dengan lebih efisien, sehingga dapat memperbaiki interaksi dengan pelanggan, menangani keluhan dengan lebih baik, serta menyesuaikan produk sesuai kebutuhan nasabah (Puspitadewi, 2019).

Sehingga dapat dipetik kesimpulan digitalisasi perbankan merupakan inovasi teknologi yang mempermudah akses layanan bagi nasabah serta mendukung bank dalam mempromosikan produknya. Transformasi ini menuntut perbankan untuk menyediakan layanan yang fleksibel tanpa mengabaikan aspek keamanan. Berbagai layanan digital telah dimanfaatkan untuk meningkatkan kemudahan transaksi. Selain itu, kemajuan teknologi informasi memungkinkan bank mengelola data nasabah dengan lebih efisien, sehingga dapat mempererat hubungan dengan pelanggan, menangani keluhan dengan lebih baik, dan menyesuaikan produk sesuai kebutuhan nasabah.

3. METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan landasan paradigma positivisme, di mana data diperoleh dalam bentuk angka melalui instrumen seperti kuesioner dan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik (Sugiyono, 2019). Tujuannya adalah memperoleh hasil objektif, terukur, dan dapat digeneralisasikan melalui pengujian hipotesis (Hardani et al., 2020). Penelitian dilakukan di Bank Jatim Syariah Kediri selama April–Mei 2025. Variabel penelitian terdiri dari pelayanan Jconnect Mobile (X1) dan kepuasan nasabah (Y). Pelayanan mencakup aktivitas yang memberi manfaat tanpa menghasilkan produk fisik (Kotler & Keller, 2021), sedangkan kepuasan nasabah dinilai dari kesesuaian layanan dengan harapan (Tjiptono & Chandra, 2017). Indikatornya merujuk pada lima dimensi pelayanan dan tiga indikator kepuasan. Populasi penelitian berjumlah 100 nasabah pengguna Jconnect Mobile, dengan 50 responden diambil secara acak menggunakan rumus Slovin dan taraf signifikansi 10% (Arikunto, 2020).

Data primer diperoleh langsung dari responden, sedangkan data sekunder berasal dari literatur dan dokumen lain (Sugiyono, 2019). Instrumen diuji validitasnya dengan korelasi product moment dan reliabilitasnya berdasarkan konsistensi, dengan nilai di atas 0,80 dianggap sangat baik (Arikunto, 2020). Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Analisis menggunakan regresi linier sederhana karena variabel pelayanan telah dikompositkan. Uji hipotesis dilakukan melalui uji T parsial dan koefisien determinasi Adjusted R² untuk menilai pengaruh pelayanan terhadap variasi kepuasan nasabah (Ghozali, 2018; Yuliara, 2016).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Responden

Statistik deskriptif adalah metode untuk mengumpulkan, mengelola, dan menganalisa data secara terstruktur agar dapat menyajikan informasi variabel secara ringkas, relevan, dan akurat. Pada penelitian ini, analisis dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 27, yang mempermudah penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, serta ukuran statistik, sehingga karakteristik data dapat diinterpretasikan dengan lebih mudah.

Tabel 1 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Pelayanan Publik Berbasis Jconnect	50	17	33	50	44.76	5.301	28.104
Kepuasan Nasabah	50	16.0	34.0	50.0	45.180	5.2087	27.130
Valid N (listwise)	50						

Tabel di atas menunjukkan total data pada setiap variabel (N) sebanyak 50 sampel yang terdiri dari 50 sampel pada X dan 50 sampel pada Y. Memiliki range sebesar 17 pada X dan 16 pada Y. Memiliki nilai minimum sebesar 33 pada X dan 34 pada Y. Memiliki nilai maksimum sebesar 50 pada X dan Y. Memiliki mean sebesar 44,76 pada X dan 45,18 pada Y. Memiliki standar deviasi sebesar 5,301 pada X dan 5,208 pada Y. Memiliki varians sebesar 28,104 pada X dan 27,130 pada Y.

Uji Validitas

Peneliti melaksanakan pengujian validitas pada instrumen kuesioner yang menggunakan skala Likert dengan menerapkan teknik Pearson Product Moment, yang dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27. Instrumen angket ini terdiri dari dua variabel utama, yaitu variabel pelayanan publik berbasis Jconnect (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y), masing-masing terdiri atas 10 pernyataan. Seluruh butir dalam kuesioner tersebut diuji validitasnya melalui SPSS versi 27, dan hasil pengujinya disusun secara sistematis serta ditampilkan sebagaimana uraian berikut.

Tabel 2 Perolehan Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung}
Pelayanan Publik Berbasis JConnect (X1)	X ₁	0,600
	X ₂	0,640
	X ₃	0,653
	X ₄	0,861
	X ₅	0,752
	X ₆	0,781
	X ₇	0,853
	X ₈	0,668
	X ₉	0,921
	X ₁₀	0,804
Kepuasan Nasabah (Y)	Y ₁	0,743
	Y ₂	0,826
	Y ₃	0,745
	Y ₄	0,892
	Y ₅	0,718
	Y ₆	0,672
	Y ₇	0,835
	Y ₈	0,781
	Y ₉	0,903
	Y ₁₀	0,766

Dengan melibatkan 50 responden, nilai kritis r Product Moment pada taraf signifikansi 5% tercatat sebesar 0,279. Berbasis perolehan kalkulasi uji validitas, instrumen berbasis skala Likert dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya melampaui angka tersebut. Seluruh indikator pada variabel X maupun Y menunjukkan nilai korelasi yang lebih tinggi dari 0,279, sehingga bisa disimpulkan bahwa instrumen yang dipakai memenuhi syarat validitas.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha menggunakan bantuan software SPSS versi 27. Instrumen penelitian berupa angket tersebut memuat dua variabel, yakni variabel X dan variabel Y, masing-masing berisi 10 item pernyataan. Berdasarkan kriteria reliabilitas, Instrumen dinyatakan reliabel apabila koefisien yang diperoleh melebihi angka 0,60, sedangkan nilai di bawah angka tersebut menunjukkan reliabilitas yang rendah. Hasil pengujian reliabilitas dengan metode ini disajikan sebagai berikut.

Tabel 3 Perolehan Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Variables	Cronbach's Alpha	N of Items
Pelayanan Publik Berbasis Jconnect	.913	10
Kepuasan Nasabah	.931	10

Hasil perhitungan reliabilitas yang dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha menggunakan program SPSS versi 27 menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel yang ditunjukkan dengan huruf X dan Y memiliki nilai koefisien yang melebihi batas minimum 0,60. Oleh karena itu, dikatakan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

Uji Normalitas

Penelitian ini melakukan uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov dan SPSS versi 27. Variabel independen yang dianalisis adalah Pelayanan Publik Berbasis Jconnect (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan kaidah uji Kolmogorov-Smirnov, data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, sedangkan jika nilai signifikansi berada di bawah 0,05 maka data dianggap tidak normal. Hasil pengujian normalitas berdasarkan nilai koefisien Kolmogorov-Smirnov ditampilkan sebagai berikut.

Tabel 4 Perolehan Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.75325857
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.079

	Negative		-.118
Test Statistic			.118
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.079
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.079
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.072
		Upper Bound	.086
<p>a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.</p>			

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed), yang merepresentasikan koefisien Kolmogorov-Smirnov, tercatat sebesar 0,79. Mengingat angka tersebut berada di atas ambang batas 0,05, yaitu tepatnya $0,79 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh melalui instrumen angket skala Likert memiliki distribusi normal.

Uji Regresi Linier Sederhana

Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana satu variabel dependen dipengaruhi oleh beberapa variabel independen. Analisis dilakukan memakai software SPSS versi 27. Hasil dari pengujian ini menghasilkan persamaan regresi yang ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 5 Perolehan Uji Persamaan Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			
	B	Std. Error	Standardized Coefficients	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	14.687	4.605			3.189	.003
XTOTAL	.681	.102		.693	6.667	.000
a. Dependent Variable: YTOTAL						

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 27, nilai koefisien β merupakan bentuk dari persamaan regresi yang dapat dibentuk melalui perhitungan sebagai berikut.

$$Y = \beta + \beta_1 X_1 + e$$

$$Y = 14,687 + 0,681 X_1 + e$$

Makna dari persamaan regresi tersebut mencakup hal-hal berikut:

a. Konstanta = 14,687

Jika variabel pelayanan publik berbasis Jconnect = 0 maka Y sebesar 14,687.

b. Koefisien X = 0,681

Setiap penambahan satuan X maka akan menaikan Y sebesar 0,681 kali.

Uji *Adjusted R Square* (R^2)

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengevaluasi kapasitas model untuk menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel independen. Dalam penelitian ini, analisis Adjusted R Square dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 27. Adapun kriteria interpretasinya adalah: nilai di atas 0,75 menunjukkan hubungan yang kuat, nilai antara 0,50 hingga 0,75 tergolong sedang, dan nilai antara 0,25 hingga 0,50 dikategorikan lemah. Tabel berikut menyajikan hasil perhitungan Adjusted R Square.

Tabel 6 Perolehan Uji *Adjusted R Square*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.818	.870	3.792
a. Predictors: (Constant), XTOTAL				

Berdasarkan data yang diperoleh dari instrumen penelitian, nilai koefisien tercatat sebesar 0,870, yang jika dikonversi menjadi persentase menjadi 87% ($0,87 \times 100\%$). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan publik berbasis Jconnect terhadap kepuasan nasabah di Bank Jatim Syariah Kediri mencapai 87%, sehingga termasuk dalam kategori pengaruh yang kuat karena nilainya melebihi batas 0,75.

Uji T (Hipotesis)

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, dengan pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS versi 27. Hasil analisis ditampilkan sebagai berikut.

Tabel 7. Perolehan Uji T

Model	Coefficients^a			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1 (Constant)	14.687	4.605		3.189	.003

XTOTAL	.681	.102	.693	6.667	.000
a. Dependent Variable: YTOTAL					

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hipotesis alternatif (H1) diterima karena variabel Jconnect Public Service (X) memiliki nilai t hitung 6,667 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan nilai t tabel 1,675 dengan tingkat signifikansi 0,05. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi (0,000) kurang dari 0,05, hipotesis alternatif (H1) diterima. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan publik berbasis Jconnect terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Kediri. Artinya, pemanfaatan Jconnect berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kepuasan nasabah di lembaga perbankan tersebut.

Secara umum, pelayanan publik merujuk pada tindakan pemerintah dalam menyediakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah memastikan akses masyarakat terhadap berbagai layanan penting demi menunjang kesejahteraan dan kualitas hidup. Bidang pelayanan publik mencakup banyak sektor seperti kesehatan, pendidikan, administrasi, dan infrastruktur. Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan layanan yang adil, efektif, dan transparan dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional dan kesejahteraan sosial (Kelialat, 2020).

Salah satu bentuk konkret pelayanan publik yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah Kediri ialah melalui platform Jconnect. Jconnect merupakan aplikasi mobile banking yang dikembangkan Bank Jatim dan diluncurkan resmi pada tahun 2021. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam mengelola transaksi keuangan, seperti transfer dana, cek mutasi rekening secara langsung, hingga pembayaran tagihan rutin seperti listrik, air, PBB, dan lainnya. Inovasi ini mencerminkan pergeseran sistem pelayanan dari model tradisional yang mengandalkan kantor fisik menuju model digital yang bisa diakses dari *hardware* di mana saja dan kapan saja.

Transformasi digital ini sangat relevan bagi masyarakat Kediri yang semakin mengandalkan teknologi dalam mengakses layanan perbankan. Dengan fitur real-time, Jconnect memudahkan nasabah dalam menjangkau produk, layanan bank kenyamanan, dan fleksibilitas yang lebih besar tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Selain itu, adanya fitur favorit transaksi turut mempersingkat waktu dan mempermudah pengelolaan keuangan pribadi.

Aplikasi Jconnect Mobile tersedia untuk perangkat Android maupun iOS, dengan ketentuan tersedianya koneksi internet yang stabil untuk mendukung kinerja optimal. Penggunaan layanan mobile banking seperti ini menjadi bagian dari strategi digitalisasi sektor

keuangan di Indonesia, yang secara langsung mendorong inklusi keuangan melalui perluasan akses layanan ke masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau secara konvensional. Dengan demikian, Jconnect tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga memperkuat peran perbankan digital dalam era modern.

Selaras pada temuan Kasengkang et al. (2023) yang mengemukakan bahwa penggunaan aplikasi mobile banking mampu meningkatkan kepuasan nasabah bank. Dari hasil analisis hipotesis, ditemukan bahwa kualitas layanan dan produk memberikan efek signifikan pada kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menjadi alasan kuat bagi Bank BRI di Manado untuk terus mengembangkan kualitas produk dan layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Selaras dengan hal tersebut, Rahmi et al. (2023) juga menemukan bahwa layanan mobile banking mampu memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan yang unggul. Penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel lain memengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas layanan menyumbang 67,80 persen. Dikenal juga bahwa empati (X2), kepercayaan (X4), dan keyakinan (X5) tidak memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan. Sebaliknya, variabel tangible (X1) dan responsiveness (X3) memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan. Namun, kepuasan pelanggan masih sangat dipengaruhi oleh kelima variabel secara bersamaan (Y).

Penelitian ini juga diperkuat oleh studi Rininda & Nurmalina (2023) yang menampilkan bahwa kualitas layanan mobile banking berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Hasil riset menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah, dengan nilai R Square sebesar 72,1%. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, dan sisanya 27,9% berasal dari faktor di luar model. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan layanan digital seperti BRI Mobile demi menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah.

3. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menampilkan bahwa layanan publik yang disediakan melalui aplikasi Jconnect mempunya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Kediri. Hal ini diperkuat oleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa dimensi pelayanan—meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik—berkontribusi secara langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin optimal kualitas pelayanan digital yang disediakan melalui Jconnect, maka tingkat kepuasan yang dialami oleh pengguna layanan perbankan syariah berbasis teknologi tersebut juga

semakin meningkat. Temuan ini menjawab permasalahan dalam penelitian bahwa inovasi dalam pelayanan digital merupakan elemen krusial dalam menciptakan pengalaman nasabah yang memuaskan serta memperkuat loyalitas dan kepercayaan jangka panjang terhadap lembaga perbankan.

Merujuk pada hasil penelitian yang telah diperoleh, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan. Bagi pihak Bank Jatim Syariah Kediri, disarankan untuk menambahkan fitur interaktif seperti layanan live chat dan notifikasi otomatis terkait transaksi penting guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif agar dapat menggali secara lebih mendalam pengalaman serta persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi Jconnect Mobile. Sementara itu, nasabah diharapkan dapat memberikan umpan balik yang membangun kepada pihak bank sebagai upaya dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan aplikasi Jconnect ke depannya.

DAFTAR REFERENSI

- Andralia, M. R. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Banda Aceh Menurut Perspektif Ekonomi Islam*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Fatmawati, I. (2021). *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon*. UIN SMH BANTEN.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (cetakan ke-IX)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*.
- Kasengkang, D., Moniharpon, S., & Mandagie, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 1075–1084.
- Keliat, M. R. B. (2020). *Analisis Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Karo*. UNIVERSITAS QUALITY.
- Kenedi, J. (2016). Urgensi Penegakan Hukum dalam Hidup Berbangsa dan Bernegara. *El-Afkar: Jurnal Pemikiran Keislaman Dan Tafsir Hadis*, 5(2), 51–62.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2*.
- Lupita, M. C. (2023). *Manifestasi Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) BSI SMART di Wilayah Kudus*. IAIN KUDUS.
- Meiastuti, A. R. (2023). *Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*

- Pada Bank Muamalat KCP Madiun. IAIN Kediri.*
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Puspitadewi, I. (2019). Pengaruh digitalisasi perbankan terhadap efektivitas dan produktivitas kerja pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 247–258.
- Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Aziz, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722.
- Ramadhini, N. S. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Jasa Pengiriman Barang Sicepat Halu Di Jakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta.
- Rininda, B. P., & Nurmalina, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221–229.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (27th ed.). Alfabeta.
- Sukesi, E., Astuti, R. P., Wijayanti, L., & Wicaksono, R. B. (2024). Peran Dan Tantangan Jasa Perbankan Di Era Digital. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(12), 548–551.
- Yuliara, I. M. (2016). Regresi linier berganda. *Denpasar: Universitas Udayana*.