

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. KAJIAN PUSTAKA

1. Optimalisasi *Mobile Banking*

a. Sistem Optimalisasi

Menurut Supriyono dalam buku Sutarno mendefinisikan bahwa sistem merupakan suatu rangkaian unsur – unsur yang saling terkait dan tergantung serta saling pengaruh – mempengaruhi satu dengan yang lainnya untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.¹⁰

Menurut Depdikbud Optimasi berasal dari kata optimal yang artinya terbaik, tertinggi, dan dapat diartikan juga sebagai suatu proses dalam meninggikan atau meningkatkan sebuah pencapaian dari sebuah tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.¹¹

Dapat diartikan bahwa sistem optimalisasi merupakan suatu rangkaian dari beberapa unsur – unsur tertentu yang berkaitan dengan tujuan untuk meninggikan atau meningkatkan sebuah pencapaian.

b. Desain Optimalisasi

Menurut JB Reswick dalam buku Sutarno mengemukakan bahwa desain merupakan suatu kegiatan kreatif yang melibatkan perencanaan serta perancangan yang detail bertujuan untuk membuat sebuah karya baik berupa gambar atau benda yang memiliki fungsi dan kegunaan tertentu.¹² Sebagai langkah agar keputusan rancangan dapat optimal dan mewujudkan dari

¹⁰ Sunarto, *Serba – serbi Manajemen Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 106

¹¹ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/3/Chapter%2011.pdf>. Diakses pada tanggal 27 Oktober 2021 Pukul 20.15

¹² *Ibid*, hal 224

kesepakatan tujuan dari sebuah rancangan yang mencerminkan muatan gagasan dan filosofi pemikiran maksud dibuatnya sebuah produk atau merek.¹³ Tujuan dari tahap optimasilisasi desain yakni untuk menyempurnakan desain (produk atau proses). Desain dikatakan sempurna manakala desain tersebut berfungsi cukup fleksibel, yaitu dapat diubah-ubah dan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi aktual.¹⁴

c. Strategi Layanan

Menurut Mulyadi mengemukakan bahwa strategi merupakan perencanaan suatu perusahaan dalam jangka panjang dengan tujuan untuk mencapai suatu misi dan target tertentu atau dapat diartikan dengan kegiatan untuk mencapai sasaran khusus yang dituju.¹⁵

Menurut Kotler mengemukakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan yang diberikan kepada pihak lain (nasabah) yang tidak terwujud dan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan dari nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri.¹⁶

Strategi layanan adalah suatu perencanaan yang bertujuan untuk mengapai sebuah tujuan yang telah ditargetkan, dengan menggunakan cara – cara tertentu sehingga dapat memudahkan dalam mencapai sebuah tujuan tersebut. Berdasarkan penelitian - penelitian yang sudah dilakukan menurut Tjiptono yang dikutip dari Parasuraman. *et al*, (1998) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi - dimensi dari strategi layanan dari model *serqual* atau

¹³ Program Studi Desain Komunikasi Visul Fakultas Teknik, Universitas Maarif Hasyim Latif, "*Optimasi Desain Dalam Membangun Kesadaran Budaya Lokal*", (yogyakarta: Bintang Pustaka Madani), Hal 27.

¹⁴ *Ibid*, Program Studi Desain Komunikasi Visul Fakultas Teknik,... hal 115

¹⁵ Mulyadi, Johny Setyawan, *Sistem Perencanaan dan pengendalian manajemen*, Aditya Media, Yogyakarta. 2000.

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhallindo), 45.

teori total *quality service* yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas jasa, diantaranya :¹⁷

a) *Tangibles* / Bukti Fisik

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta material yang dipasang. Pada dimensi ini menggambarkan bukti fisik dan layanan yang diberikan kepada nasabah.

b) *Realibility* / Keandalan

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan nasabah. Artinya bahwa sebuah perusahaan mampu menepati janji tentang penyediaan serta penyelesaian masalah atau keluhan dari nasabah.

c) *Responsiveness* / Daya Tanggap

Sikap dan kesediaan yang dimiliki oleh setiap karyawan dalam melakukan sebuah pelayanan secara tepat, cepat, dan tanggap. Pada dimensi ini menekankan pada sikap perhatian serta ketetapan ketika berurusan dengan keluhan nasabah, dan dapat menjawab pertanyaan ataupun tentang permintaan nasabah.

d) *Assurannce* / Jaminan

Pada dimensi ini menjelaskan tentang setiap karyawan harus memiliki pengetahuan, dituntut bersikap sopan santun serta berkemampuan untuk berkomunikasi dengan baik agar dapat menimbulkan kepercayaan pada setiap nasabah.

e) *Emphaty* / Empati

Dimensi ini menjelaskan tentang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada nasabah dengan tujuan agar dapat memahami kebutuhan nasabah secara spesifik.

¹⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran ...* hal 8

d. Loyalitas Nasabah

Menurut Morais dalam Sangandji dan Sopiah mengemukakan bahwa loyalitas merupakan komitmen nasabah terhadap suatu merek atau jasa tertentu, berdasarkan sikap yang sangat positif tercemin pada perilaku konsisten dalam pembelian ulang atau pemakaian sebuah jasa.

Menurut Griffin dalam Sangadji dan Sopiah, menyatakan bahwa nasabah yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Melakukan pembelian atau penggunaan produk secara berulang-ulang atau teratur.
- b) Kemauan atau keinginan nasabah untuk merekomendasikan *brand* atau produk kepada orang lain
- c) Memiliki kemampuan dan kekebalan terhadap penawaran dari produk lain.
- d) Melakukan tindakan persuasif kepada orang lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah merupakan kesetiaan dan kecenderungan nasabah yang menggunakan atau membeli produk ataupun jasa secara konsisten dan berulang - ulang.

2. *Mobile Banking*

a. Definisi

Mobile banking merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh bank agar para nasabahnya dapat menggunakan jasa layanan perbankan tanpa batas ruang dan waktu, yaitu tanpa harus datang ke bank tersebut dan dapat diakses setiap saat. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau *handphone GSM (Global for Mobile*

Communication) atau dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).¹⁸

Tujuan dari *mobile banking* sendiri yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi kebutuhan pasar, dan terutama mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Macam-macam layanan yang disuguhkan *mobile banking* yaitu untuk mengirim uang (transfer), untuk membayar tagihan seperti tagihan telepon rumah, membyar angsuran kredit rumah, mobil dan lain-lain.

b. *Fitur Mobile Banking*

Diciptkan sebuah layanan baru yaitu *mobile banking* pastinya memiliki fitur-fitur yang menarik, mudah dipahami dan mudah digunakan oleh nasabah. Disamping untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, *mobile banking* juga bertujuan untuk menarik minat dan memanjakan para nasabah dalam melakukan setiap transaksi keuangan mereka. Seperti yang disampaikan Murni Anugrah pada umumnya jenis fitur-fitur yang disuguhkan *mobile banking* yaitu, transfer dana, informasi saldo, pembayaran untuk setiap tagihan, pembayaran untuk setiap tagihan, dan pembelian berbagai produk lainnya.¹⁹

c. *Faktor-faktor Penggunaan Transaksi Mobile Banking*

Penggunaan *mobile banking* bertujuan untuk menarik nasabah serta mempertahankan loyalitas nasabah agar terus menggunakan jasa perbankan tersebut. Bukan hanya nasabah saja yang mendapatkan keuntungan dari *mobile banking* ini namun perbankan pun juga mendapatkan keuntungan yaitu dalam proses perbankan sendiri segala sesuatunya menjadi lebih praktis, cepat, termanajemen, efektif dan efisien.²⁰

¹⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran ...* hal 32

¹⁹ Murni Anugrah L, *Layanan jasa perbankan*, Yogyakarta: KTSP: hal 32

²⁰ *Ibid*, Murni Anugrah L, *Layanan jasa perbankan...* hal 33

a) Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakannya sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual.²¹ Dengan menggunakan ponsel saja kini nasabah dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

b) Manfaat *Mobile Banking*

Diciptakan sebuah layanan *mobile banking* tentunya memberikan manfaat tersendiri bagi nasabah. Layanan tersebut akan bermanfaat manakala layanan tersebut mudah dimengerti dan mampu menjalin interaksi dengan nasabahnya. Bank memberikan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam *mobile banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi.²²

Manfaat dari *mobile banking* untuk nasabah yaitu membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas nasabah, mempertinggi efektivitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan.²³

c) Risiko

Dalam sebuah layanan perbankan seperti *mobile banking* ini pastinya memiliki risiko. Karena *mobile banking* dilakukan secara *online* sehingga nasabah tidak melakukan transaksi secara langsung atau bertatap muka dan nasabah tidak bisa memastikan apakah transaksi yang sudah dilakukannya telah diproses secara benar dan tepat waktu atau tidak. Namun,

²¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran ...* hal 57

²² *Ibid*, Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran...* hal 58

²³ *Ibid*, Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran...* hal 58

semua risiko pasti dapat diminimalisir oleh pihak bank maupun nasabahnya.

d) Kemampuan Akses

Dalam *mobile banking* kemampuan akses tidak hanya kemampuan nasabah dalam menggunakan sistem, tetapi juga kemampuan akses *internet* dan *handphone* secara fisik. Adanya infrastruktur teknologi yang memadai, aplikasi pemasaran melalui *internet* dan *handphone*, seperti *mobile banking* akan dapat dikerjakan dengan lebih mudah.

e) Keamanan

Pihak perbankan harus memberikan jaminan keamanan data nasabah. Sehingga jika keamanan data nasabah terjamin aman akan membuat daya tarik tersendiri bagi nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Perbankan harus menyediakan teknologi keamanan data sehingga data nasabah tidak disalahgunakan bahkan dicuri oleh orang yang tidak bertanggungjawab.²⁴

3. Transaksi *Online*

a. Pengertian Transaksi Online

Menurut Mujiyana dan Elissa dalam buku Sutarno mengemukakan bahwa transaksi merupakan suatu kegiatan perusahaan atau perseorangan yang mampu menimbulkan perubahan baik dari segi *financial* ataupun perubahan pada kondisi harta.²⁵ *online* atau jual beli secara *online* merupakan jual beli yang dilakukan menggunakan *internet* dengan memanfaatkan barang elektronik seperti *gadget* sebagai medianya. Transaksi ini melibatkan penjual dan pembeli tanpa bertemu langsung atau bertatap muka. Hal ini dianggap sebuah inovasi yang

²⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran ...* hal 60

²⁵ Sunarto, *Serba – serbi Manajemen Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 97

memudahkan, praktis dan cepat. Pengguna sarana internet merupakan suatu kemajuan teknologi yang dapat menunjang secara keseluruhan kegiatan komersil.²⁶

b. Transaksi *Online* atau Jual Beli *Online* Menurut Syariat Islam

Hukum jual beli online dalam Islam dinyatakan sah apabila sebelum barang yang dijual dan uang sebagai pembayaran berpindah tangan maka kedua belah pihak terlebih dahulu memberi tahu dan mengetahui objek yang diperjual belikan serta memenuhi syarat dan rukun jual beli dalam islam. Dalam jual beli online menurut islam, akad yang digunakan adalah akad *salam*. Jual beli *online* apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Adanya kejelasan antara penjual dan pembeli agar tidak terjadi penipuan.
2. Tidak adanya pembatalan pembelian dari pihak pembeli sebelum adanya kesepakatan dari kedua belah pihak.
3. Dalam bertransaksi harus benar-benar dilakukan oleh pihak yang bertransaksi²⁷

Dalam al-Qur'an dijelaskan mengenai tatacara transaksi yang dilakukan tidak tunai yaitu keterangan dalam surat Al-Baqarah ayat 282.

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya”* (Q.S. Al-Baqarah 2:282).

Sedangkan dalam dalil lain juga diterangkan tatacara untuk melakukan transaksi secara tunai yaitu sama dengan hampir sama dengan dalil yang diterangkan dalam dalil secara tidak tunai yaitu diterangkan dalam al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 282.

²⁶ Ariyadi, *“jual beli online Ibnu Taimiyah sebuah metode Istinbath hukum Ibnu Taimiyah tentang hukum jual beli online”*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif), Hal 29

²⁷ Diah Syifaul A'yuni dkk, *konsep jual beli menurut perspektif hukum islam*. Jurnal syariah dan hukum islam, vol 33 No 1, hal 41

Artinya: "kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan diantara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya". (Q.S. Al-Baqarah 2:282).

Dari kedua dalil tersebut dapat disimpulkan bahwa dari keduanya memiliki perbedaan, yaitu apabila dalam melakukan transaksi secara non tunai maka hendaklah mencantumkan seluruh transaksi yang sudah dilakukan didalamnya. Sedangkan pada transaksi tunai tidak perlu mencantumkan seluruh transaksi didalamnya.

c. Jenis-jenis Transaksi *Online*

Transaksi *online* dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berikut:

1. *Mobile Banking*

Internet banking merupakan alat transaksi yang dapat digunakan dengan cara melalui internet dengan dilengkapi sistem keamanan. Jadi, kita bisa melakukan transaksi pembayaran, transfer, dan transaksi lainnya tanpa datang langsung ke bank-bank cukup menggunakan ponsel dengan jaringan internet. Dengan adanya *internet banking* ini digunakan untuk mempermudah, *service* cepat, aman, nyaman, dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.²⁸

2. *E-Order* (Pesan *Online*)

Pesan online atau *E-order* merupakan transaksi antara pembeli dan penjual dimana pembeli meminta barang atau jasa yang *dishare* atau disebarluaskan dimedia sosial dalam bentuk gambar oleh penjual. Jika ada penerimaan pesanan dari pelanggan maka penjual harus melakukan pelengkapan surat *order* penjualan, pengecekan oleh penjual apakah barang yang dibeli oleh pelanggan masih tersedia digudang, dan tanggal pengiriman sampai dengan barang diterima oleh pelanggan.

²⁸ Joko Pramono, "Teknologi Perkantoran program keahlian manajemen perkantoran kompetensi keahlian otomatisasi dan tata kelola perkantoran", (Yogyakarta: Penerbit Andi), Hal 195

3. E-Payment

E-Payment adalah sistem pembayaran yang menggunakan fasilitas internet sebagai sarana perantara. Saat ini banyak *start up* yang memfasilitasi pihak penjual dan pembeli dengan memberikan jaminan keamanan transaksi *e-commerce*. Untuk menjamin keamanan transaksi tersebut, *start up* menjadi perantara akan bekerja sama dengan sejumlah lembaga perbankan untuk mulai memfasilitasi *e-payment* secara aman, cepat, dan praktis.²⁹

4. Bank Muamalat

a. Pengertian Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang tunduk pada peraturan Bank Indonesia (BI). Sebagaimana bank pada umumnya, BMI menjalankan operasionalnya dalam usaha untuk memperoleh laba dibawah perlindungan dan pembinaan bank Indonesia yang beroperasi secara syariah, memiliki prinsip-prinsip yang harus ditaati, yaitu larangan untuk menggunakan instrumen bunga.³⁰

b. Sejarah Bank Muamalat

Dalam sejarahnya Bank Muamalat ialah bank yang menerapkan sistem syariah Islam dalam sistem operasionalnya. Bank ini menjadi bank yang pertama kali sistem operasional banknya berbasis syariah tanpa ada unsur riba. Pencetus Bank dengan sistem perbankan syariah ialah MUI atau sering disebut Majelis Ulama' Indonesia. Bukan hanya itu saja ada juga ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia) dan pengusaha -

²⁹ *Ibid*, hal 198-200

³⁰ Ahmad Faisol, *Analisis Kinerja Keuangan Bank Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk*, (Jurnal ilmiah berkala empat bulanan), Vol 3, No.2, Hal 131

pengusaha muslim yang ada di Indonesia dengan didukung oleh pemerintah RI.

Bank Muamalat ini secara resmi beroperasi pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat pada kenyataannya sangat diminati oleh para nasabah terutama para nasabah muslim karena tidak adanya unsur riba didalamnya. Adapun beberapa keunggulan lain yang dimiliki Bank Muamalat ini menjadikan bank tersebut mampu bersaing dengan bank - bank lain. Kian hari Bank Muamalat kian menjadi besar dan berkembang sehingga menjadi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Dengan demikian PT. Bank Muamalat ini secara berkelanjutan membuat berbagai inovasi - inovasi dalam produk layanannya terutama dibidang keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), *multifinance* syariah (Al-ijarah *Finance*) dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat).

Perkembangan selanjutnya di tahun 2004 Bank Muamalat Indonesia memiliki produk baru yang bernama *Shar-e*. Produk ini yang merupakan tabungan *instan* pertama di Indonesia. Setelah itu pada tahun 2011 Bank Muamalat mencetuskan produk unggulannya yaitu *Shar-e Gold Debit Visa*, produk ini telah meraih penghargaan dari *Museum* Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah yang menggunakan teknologi chip pertama di Indonesia. Bukan hanya produk *shar-e gold debit visa* saja tetapi ada juga layanan *e-channel* seperti *mobile banking*, *internet banking*, *cash management* dan ATM (anjungan tunai mandiri). Produk – produk yang ada di Bank Muamalat menjadi *pionir* produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting dalam industri perbankan syariah di Indonesia.

Semakin besarnya Bank Muamalat, maka Bank tersebut mulai membuka cabang ke luar negeri yaitu tepatnya di Kuala

Lumpur Malaysia pada tahun 2009. Hingga saat ini Bank Muamalat memiliki 249 kantor termasuk satu kantor yang terdapat di Malaysia. Dengan adanya jaringan layanan yang sangat luas seperti 619 unit ATM (anjungan tunai mandiri) muamalat, 120.000 jaringan ATM (anjungan tunai mandiri) bersama, ATM Prima serta 55 unit mobil kas keliling menjadikan Bank Muamalat semakin diminati nasabah.

c. Visi dan Misi Bank Muamalat

Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami modern dan profesional serta orientasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.³¹

d. Produk dan Layanan Bank Muamalat

- a) Tabungan, ada beberapa tabungan yang dimiliki oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk, yaitu : Tabungan IB Hijrah, tabungan IB Prima, tabungan IB Simpel, tabungan IB Hijrah Haji, tabungan IB Hijrah *Payroll*, dan tabunganku.
- b) Giro, ada beberapa macam giro yaitu : Giro IB Hijrah Ultima, Giro IB Hijrah Attijary, dan rekening khusus giro DHE&SDA atau devisa hasil ekspor sumber daya alam.

³¹ Bank Muamalat, *Tentang Muamalat*, dalam <http://www.bankmuamalat.co.id>. Diakses pada 04 September 2021 pukul 14.53

- c) Deposit, ada beberapa macam deposit yaitu : Deposit IB Hijrah, Deposit online IB Hijrah, dan deposit Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) IB Hijrah.
- d) Muamalat Prioritas, ada beberapa macam muamalat prioritas yaitu: Layanan Personal dan Kenyamanan Akses, Program Loyalti dan Apresiasi, dan Layanan Istimewa&Kenyamanan Transaksi.
- e) Kartu Shar-E debit, ada beberapa macam kartu Shar-E debit yaitu: Kartu Shar-E debit reguler GPN, Kartu Shar-E debit 1HRAM, Kartu Shar-E debit klasik, dan Kartu Shar-E debit prioritas.
- f) Pembiayaan, ada beberapa macam bentuk pembiayaan yaitu: KPR IB Muamalat, dan Program Tunjangan Karyawan.
- g) Asuransi, ada beberapa macam bentuk asuransi yaitu : Avrist Asuransi Hijrah Safa Proteksi, Asuransi Avrist Hijrah Ahsan Proteksi, Keluarga Asuransi Jiwa Syariah Hijrah Cendekia, dan Sukuk.³²

B. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menjadi rujukan peneliti dalam melaksanakan penelitian dan sebagai bahan perbandingan hasil penelitian yang sudah diperoleh.

1. Jurnal oleh Benget Tua Simarmata Dosen Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan yang berjudul Strategi Optimalisasi Penggunaan SMS Banking Kepada Nasabah PT Bank Sumut Kantor Cabang Simpang Kwala Medan. Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi yang dilakukan oleh PT Bank Sumut Kantor Cabang Simpang Kwala Medan dalam penggunaan SMS Banking terhadap nasabahnya. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan metode yakni menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

³² www.bankmuamalat.co.id Diakses pada 04 September 2021 pukul 14.53

Penggunaan Teorinya berbeda, dalam penelitian ini menggunakan teori tentang strategi, kekurangan kelebihan, resiko penggunaan SMS Banking. Tempat yang dijadikan sebagai obyek penelitian juga berbeda yakni di PT Bank Sumut Kantor Cabang Simpang Kwala Medan sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti bertempat di Bank Muamalat Kantor Cabang Nganjuk.³³

2. Jurnal Manajemen Bisnis oleh Rika Mawarni dkk yang berjudul Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini bank syariah berupaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan penerapan digital banking dalam operasionalnya dimasa pandemi covid-19 ini, sejalan dengan maraknya penggunaan instrumen digital dimasa pandemi membuat transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh. Peneliti ini menggunakan kesamaan metode yakni menggunakan metode deskriptif kualitatif.³⁴
3. Skripsi Indrika Reski Amalia, yang berjudul Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo). Penelitian ini bank syariah mandiri memanfaatkan perkembangan kecanggihan teknologi dengan menggunakan aplikasi online yang mudah diakses oleh masyarakat. Namun tidak semua nasabah dapat menggunakan layanan internet, terdapat gangguan seperti gangguan pada jaringan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kesamaan metode yakni menggunakan metode deskriptif kualitatif.³⁵

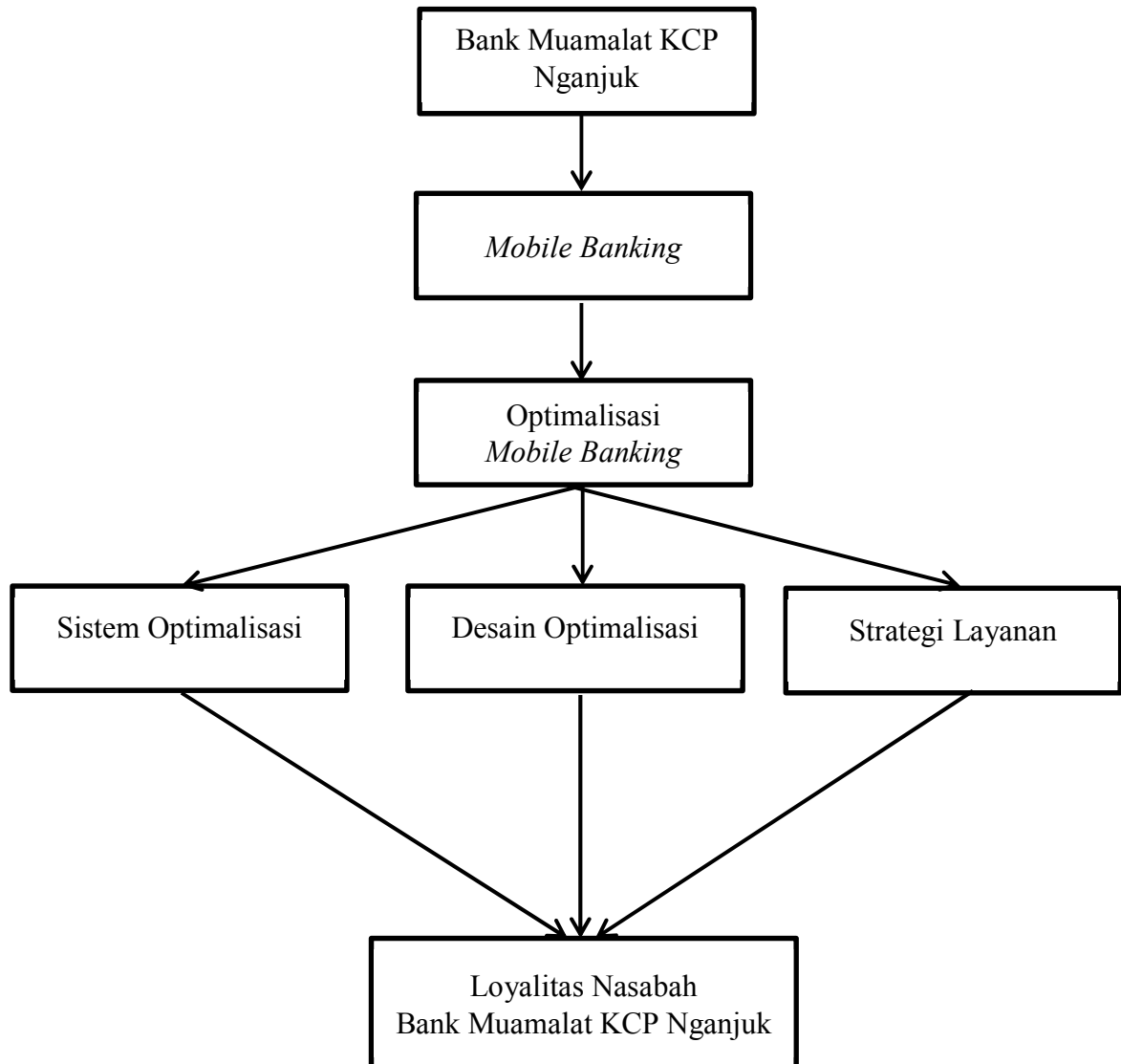
³³ Benget Tua Simarmata, *Strategi optimalisasi penggunaan SMS banking kepada nasabah pada PT Bank Sumut kantor cabang simpang kwala Medan*, jurnal ilmiah skylandsea, vol 03 No. 02

³⁴ Rika Mawarni dkk, *Optimalisasi kinerja digital banking bank syariah di masa pandemi covid-19*, jurnal manajemen bisnis (JMB), Vol 34, No. 1

³⁵ Indrika Reski Amalia, *Optimalisasi produk bank syariah dalam menghadapi digital banking* (studi kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)

C. KERANGKA BERFIKIR

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik meneliti Bank Muamalat KCP Nganjuk sebagai objek penelitian dari optimalisasi strategi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Pada kerangka berfikir tersebut objek penelitiannya ada di Bank Muamalat KCP Nganjuk dengan subjeknya Mobile Banking, dan Optimalisasi Mobile Banking. Pada optimalisasi mobile banking memiliki poin-poin yaitu sistem optimalisasi, desain optimalisasi dan strategi layanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk.