

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sistem Optimalisasi *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

a. Sistem *Mobile Banking* Memberikan Kemudahan

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*).⁴⁸ Nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu nasabah dari Bank Muamalat KCP Nganjuk yang menegaskan bahwa:

*“saya merasa sangat dimudahkan, dan terkadang saya merasa khilaf. Karena sering memanfaatkan aplikasi tersebut dengan berbelanja jika ada m-banking ini. Aplikasinya sangat mudah dipahami.”*⁴⁹

Dengan demikian maka nasabah yang menggunakan *mobile banking* ini merasa sangat dimudahkan dengan adanya aplikasi ini untuk memperlancar transaksi *online* mereka. Akan tetapi disisi lain, terkadang konsekuensinya menurut nasabah ialah seringkali khilaf berbelanja dan menjadikan sebagai pribadi yang lebih konsumtif.

⁴⁸ *Ibid*, hal 32

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

Dalam Bank Mualamat KCP Nganjuk ini juga menawarkan fitur-fitur tersebut dengan tampilan yang menarik. Berdasarkan wawancara nasabah menyatakan bahwa:

“Kombinasi warnanya itu bagus, menarik dan sangat nyaman untuk digunakan. Saya merasa puas dengan sistem ini tetapi ada yang kurang, karena tidak ada layanan untuk top up shopee pay biasanya melalui bank lain dulu.”⁵⁰

Selain hal tersebut fitur yang sering digunakan oleh para nasabah adalah *transfer* dan isi pulsa. Kesulitan yang dialami oleh nasabah juga minim karena jika terjadi kesulitan terdapat layanan yang terhubung langsung dengan *customer service*-nya. Sehingga memudahkan para nasabah. Data ini diperoleh dari nasabah bank mualamat pengguna *mobile banking* yang menegaskan:

“Fiturnya sangat mudah digunakan dan jika ada kesulitan, ada layanan untuk telpon ke customer servisnya si mbak, jadi kita tidak kesulitan. Inshaallah saya puas dengan layanan yang ada di m-banking ini.”⁵¹

Dengan demikian selain memudahkan para nasabah yang memakai layanan *mobile banking*, sistem *mobile banking* yang terdapat di Bank Mualamat KCP Nganjuk juga menyediakan fitur - fitur yang menarik.

Dalam pelaksanaannya sistem optimalisasi *mobile banking* dalam layanan bertransaksi, pada beberapa nasabah terdapat gangguan akan tetapi gangguan tersebut seminimal mungkin dapat diminimalisir oleh pihak bank. Adapun keluhan dari nasabah terkait *mobile banking* seperti yang telah dituturkan di atas, maka dari pihak bank tidak serta merta membiarkan masalah tersebut, pihak bank akan

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk (Selaku Nasabah Bank Mualamat KCP Nganjuk pengguna aplikasi mobile banking) pada tanggal 06 Oktober 2021

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Ani, (Selaku Nasabah Bank Mualamat KCP Nganjuk pengguna aplikasi mobile banking pada tanggal 06 Oktober 2021

memberikan solusi kepada nasabah jika nasabah memerlukan bantuan dari pihak bank.

“Biasanya karena nasabah tergesa - gesa dan ingin langsung melakukan transaksi atau jaringan nasabah yang terganggu maka pada saat melakukan transaksi bukti transaksi belum tersimpan, tetapi transaksi sudah sukses.”⁵²

Menurut narasumber lain yang pernah mengalami kesulitan penggunaan *mobile banking* ini maka pihak bank langsung bertanggung jawab dan memberikan solusi

“Udah ke debit tapi ternyata uangnya gak masuk. Uangnya tidak kembali lha kayak gitu si menurutku jaringannya yang lagi bermasalah. Aku juga pernah ngalamin seperti itu bulan Juli kemarin kalau gak salah. Udah transfer tapi ke debit tapi uangnya gak masuk juga mungkin saat itu karena jaringanku jelek jadi kurang mendukung untuk transaksi secara online karena setahu saya kalau kita mau transaksi lewat m-banking maka jaringan harus benar - benar bagus. Kalau complain si iya pasti mbak. Kalau cara mengatasinya yang penting dilaporkan aja mbak, nantinya laporan tersebut biar diproses maksimal prosesnya itu kurang lebih 14 hari kerja kalau ga salah. Biasanya cepet tergantung tipe gangguan sistem sih mbak, biasanya langsung masuk kalau misalkan kedebet terus ga masuk ke rekening tujuan itu biasanya 1 x 24 jam itu masuk. Tetapi kalau nyantol kita laporkan dulu ke pusat, nanti paling enggak 14 hari kerja maksimal”⁵³

b. Sistem *Mobile Banking* Senantiasa Mengadakan Update Layanan

Sistem optimalisasi *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk juga harus selalu melakukan inovasi - inovasi agar layanan kepada nasabaah dari waktu - kewaktu menjadi lebih optimal. Hal ini sesuai dengan penuturan oleh narasumber yaitu:

⁵² Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

⁵³ Hasil wawancara dengan Ibu Haniza (Selaku Customer Service Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

“Kalau dibilang sudah maksimal pasti belum, karena semua perbankan mualamat selalu melakukan inovasi untuk pelayanan terhadap nasabah. Setiap saat selalu diadakan update untuk layanan mobile banking. Supaya layanan kepada nasabah dari waktu ke waktu menjadi lebih optimal.”

Adapun penuturan dari narasumber lainnya terkait sistem optimalisasi *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk yaitu:

*“Sayangnya tidak bisa setor tunai to. Kalau setor tunai kan harus lewat teller. Itu aja sih.tapi over all semua menu yang ada di mobile banking nasabah mudah dan dapat menggunakannya, nantinya aplikasi mobile banking akan diperbaiki agar nasabah lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan dari Bank Muamalar”.*⁵⁴

Adapun penuturan dari narasumber lainnya terkait sistem optimalisasi *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk yaitu:

*“Selama saya menggunakan mobile banking alhamdulillah tidak ada kesulitan. Saya rasa untuk semuanya sudah oke sih mbak. Saya juga puas dengan sistem layanan di mobile banking ini”.*⁵⁵

Adapun penuturan dari narasumber lainnya terkait sistem optimalisasi *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk yaitu:

*“Untuk sistem yang ada di mobile banking menurut saya sudah lumayan lengkap ya...layanan - layanan yang ada didalam mobile banking. Sudah bisa memback up kebutuhan untuk transaksi saya hehe...”.*⁵⁶

Dengan demikian sistem yang ada pada *mobile banking* di Bank Muamalat telah memberikan dedikasi yang baik untuk para nasabah. Terbukti nasabah semakin merasa termudahkan dengan sistem *mobile banking* ini. Adapun jika terjadi kendala pihak Bank langsung bertanggung jawab dan memberikan solusi kepada nasabah

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Haniza (Selaku Customer Service Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Ani, (Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk pengguna aplikasi mobile banking pada tanggal 06 Oktober 2021.

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk (Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk pengguna aplikasi mobile banking) pada tanggal 06 Oktober 2021.

yang mengalami kesulitan tersebut. Disamping itu sistem optimalisasi yang terdapat di *mobile banking* Bank Muamalat KCP Nganjuk juga terus menerus melakukan inovasi - inovasi terhadap fitur - fitur layanan yang terdapat di *mobile banking*. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan hal tersebut berdampak positif pada loyalitasnya.

2. Desain Optimalisasi *Mobile Banking* DU Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat KCP Nganjuk

a. Fitur - Fitur *Mobile Banking* Yang Dapat Diakses Dengan Mudah

Tujuan dari tahap optimalisasi desain adalah 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. Berdasarkan wawancara terkait tujuan *design* dalam optimalisasi layanan *mobile banking* ini. Maka *design* layanan *mobile banking* di Bank Muamalat dirasa sudah memuaskan para nasabah dalam transaksi. Hal ini dituturkan oleh informan bahwa layanan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk:

*“Sudah sangat memuaskan salah satunya yang berhasil dilakukan untuk bukti transaksi langsung tersimpan di folder HP dan menjadi alat bukti yang sah bahwa nasabah telah melakukan transaksi. Nasabah dapat melihat saldo tanpa harus login ke mobile banking hanya dengan dengan menggeser menu utama mobile banking. Login dapat menggunakan sidik jari atau retina mata tergantung dari fasilitas HP yang dimiliki nasabah. Disamping itu ada fitur menyembunyikan saldo. Ada tambahan layanan transaksi nasabah melalui QRIS.”*⁵⁷

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

Adapun penuturan dari narasumber lainnya terkait desain optimalisasi *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk yaitu:

*“Kalau selama ini saya menggunakan mobile banking gak ada kesulitan apapun sih mbak, aplikasinya juga menarik gak terlalu ribet dan mudah kok digunakan, saya sangat nyaman dan puas bertransaksi di mobile banking dari Bank Muamalat ini.”*⁵⁸

Selain itu *design mobile banking* memiliki dampak positif bagi para nasabah yang sesuai dengan teori persepsi kemudahan. Pada persepsi kemudahan ini 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. Hal ini sesuai dengan temuan yang dilakukan dilapangan bahwa

*“Nasabah merasa termudahkan setiap melakukan transaksi di mobile banking Bank Muamalat. Salah satunya nasabah prioritas dapat melaukan transaksi transfer sampai dengan 200 juta perhari dan gratis biaya transfer sejumlah 200 rb setiap bulannya. Pelayanan khusus pelayanan mobile banking Bank Mualamat untuk nasabah prioritas seperti yang ada di atas jika belum mengaktifkan mobile banking maka akan di bantu memudahkan nasabah. Kemudahan yang lain yang dapat diambil dari adanya mobile banking yaitu dapat cek saldo dengan tinggal geser setelah disetting, pembayaran melalui QRIS, promo-promo, menyembunyikan saldo, transaksi terjadwal sesuai kebutuhan nasabah baik itu segera atau terjadwal.”*⁵⁹

Kemudahan - kemudahan lain juga dapat dilihat dengan mendaftar *mobile banking* secara *online*. Di Bank Muamalat mendaftar sebagai pengguna *mobile banking* sangat mudah dan

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Ani, (Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk pengguna aplikasi mobile banking pada tanggal 06 Oktober 2021.

⁵⁹ *Ibid.,..* hal. 2

fleksibel karena nasabah dapat melakukan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke Bank. Setelah nasabah mendownload aplikasi *mobile banking* maka nasabah bisa mendaftar secara mandiri dan mengikuti petunjuk yang terdapat di *menu mobile banking*. Hal ini sangat memberikan kemudahan apalagi dimusim pandemi seperti ini yang kebanyakan melakukan aktivitas di rumah. Selain itu *mobile banking* Bank Muamalat juga dapat digunakan di luar negeri. Menurut penuturan dari narasumber:

“Kalau mau bikin mobile banking bank muamalat, kamu download aplikasi mobile bankingnya, kamu ngisi-ngisi sendiri tanpa harus datang langsung ke bank dan tidak perlu bantuan CS atau marketing. Yang penting hp mu aktif, ada pulsanya, ada jaringannya. Tidak perlu ribet telpon - telpon call center, selain itu juga ada tutorial pengaktifan mobile banking, berupa video. Mobile banking Bank Muamalat dapat digunakan di luar negeri, yang penting ada sinyal dan jaringan, mobile banking ini tidak tergantung pada provider apapun.”⁶⁰

b. Fitur-Fitur yang Menarik

Perkembangan *design mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk ini senantiasa berinovasi dan memperbaiki fitur-fitur pelayanan yang ditawarkan oleh *mobile banking*. Hal ini untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan dan ketertarikan para nasabah untuk segera bergabung ke Bank Muamalat ini. Desain *mobile banking* yang digunakan untuk menarik nasabah juga banyak salah satunya menawarkan promo - promo, layanan digital *market place* dan masih banyak menu layanan lainnya yang dirasa sangat bermanfaat. Berdasarkan wawancara kepada informan bahwa dalam aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat ini menyediakan:

“Promo-promo yang ada di mobile banking bank muamalat yang dapat dilihat di aplikasi. Layanan yang ada di fitur dapat diakses dengan mudah oleh para

⁶⁰ Hasil wawancara dengan bapak Vudha (Selaku Relationship Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 10 November 2021

nasabah. Seperti pembelian pulsa, paket data, top up, transfer dan lain sebagainya. Adapun hal - hal baru tersebut yaitu antara lain sudah dimulai dengan pembukaan rekening dengan menggunakan mobile banking. Pembayaran layanan digital market place melalui mobile banking. Ada juga produk fitur-fitur islami seperti kalkulator zakat, arah kiblat dan lain-lain.”⁶¹

Adapun penuturan dari narasumber lainnya terkait desain optimalisasi *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk yaitu:

“Menarik banget mbk, beda dengan m-banking lainnya. Biasanya fitur cek saldo itu harus tombol ini itu ya, kalau di m-banking tinggal geser aja udah bisa lihat saldonya. Gak ribet hehe...kalau saya puas juga sih mbak dengan aplikasi ini.”⁶²

Berdasarkan nasabah pengguna *mobile banking* fitur-fitur tersebut adalah:

1) *Menu Log in*

Jika nasabah belum memiliki *mobile banking* maka aktivasi terlebih dahulu. Aktivasi tersebut jika menggunakan *mobile banking* Bank Muamalat dapat dilakukan secara mandiri tanpa bantuan *customer servis*. Jika nasabah sudah memiliki *mobile banking* Bank Muamalat maka bisa langsung masuk dengan menggunakan sidik jari atau retina mata tergantung sistem keamanan *handphone* yang digunakan nasabah.

2) *Menu Home*

Dalam menu ini terdapat ringkasan tabungan yang dimiliki oleh nasabah. Cek saldo dapat dilihat menggunakan menu ini, saldo yang dimiliki nasabah akan terlihat dengan jelas. Pada menu cek saldo sebenarnya juga bisa dilakukan tanpa *login* dan tinggal

⁶¹ Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

⁶² Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk (Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk pengguna aplikasi mobile banking) pada tanggal 06 Oktober 2021.

menggeser menu mobile banking. Pada menu ini jika nasabah memiliki rekening lebih dari satu di Bank Muamalat maka saldo dari tiap - tiap rekening akan terlihat. Jadi tidak hanya menampilkan satu rekening melainkan dapat menampilkan beberapa rekening dalam satu Bank yaitu Bank Muamalat.

3) *Menu Transfer Dana*

Pada menu ini nasabah dapat melakukan transaksi *online* seperti *transfer* antar Bank dan transfer juga bisa dijadwalkan.

4) *Menu Bayar dan Top Up*

Pada menu ini terdapat layanan - layanan yang dapat digunakan oleh nasabah yaitu:

Menu Telekomunikasi

a) Pulsa

Pada menu ini nasabah dapat isi pulasanya secara mandiri dan *online* menggunakan metode pembayaran dari *mobile banking*.

b) Pascabayar

c) Paket Data

Pada menu ini nasabah dapat membeli paket data sesuai paket yang diinginkan oleh nasabah.

Utilitas Publik

a) Listrik PLN

Pada menu ini nasabah dapat menggunakannya dalam membayar tagihan listrik secara mandiri.

b) Telkom

c) TV Kabel

Uang Elektronik

a) GOPAY

Dalam hal ini nasabah dapat melakukan transaksi non tunai menggunakan aplikasi GOPAY melalui *mobile banking*.

b) OVO

Dalam hal ini nasabah dapat melakukan transaksi non tunai menggunakan OVO melalui *mobile banking*.

c) LinkAja

Dalam hal ini nasabah dapat melakukan transaksi non tunai menggunakan LinkAja melalui *mobile banking*.

Tiket

a) Tiket pesawat

Menu tiket pesawat, nasabah dapat menggunakannya jika ingin melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat sehingga nasabah mudah dalam pembelian tiket secara online.

Donasi

a) Ziswaf

Dan terdapat *menu virtual account*, *multi payment* dan DPLK Syariah.

5) Menu Lainnya

Dalam menu ini terdapat akun yang berisi setelan atau pengaturan, kemudian ada menu transaksiku yang berisi favorit dan transaksi terjadwal, kemudian yang terakhir ada layanan haji.

6) Konten Islami

Dalam konten ini menampilkan jadwal sholat, penentuan arah kiblat dan juga kalkulator zakat. Nasabah dapat menggunakan menu ini dalam beberapa aktivitas sehingga sangat memudahkan dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam hal ibadah.

7) Promo - promo

Promo - promo yang ditampilkan juga banyak seperti promo belanja, promo *provider*, dan promo - promo lainnya.

Dalam hal ini maka harapan dari pihak bank, semua nasabah mampu mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi *mobile banking* ini dengan maksimal. Selain itu dalam penggunaan *mobile banking* nasabah merasa termudahkan dan nyaman menggunakannya. Baik dari fitur - fitur yang ditawarkan oleh *mobile banking* atau bahkan dari tampilannya yang menarik. Bank Muamalat berusaha selalu memberikan yang terbaik dan memprioritaskan kenyamanan para nasabahnya dan mengupdate perkembangan digital di era teknologi yang sangat maju dan berkembang pesat.

3. Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

a. Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah bisnis yang bergerak dibidang jasa terutama dalam bidang perbankan. Dengan adanya pelayanan yang baik setiap nasabah akan merasa puas dan nyaman untuk bertransaksi dan menggunakan jasa layanan yang ditawarkan. Pentingnya strategi pelayanan yang harus dilakukan untuk perusahaan agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap nasabah. Hal ini dituturkan oleh informan bahwa strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk:

“Dalam strategi layanan yang ada di Bank Muamalat disini kita melakukan strategi - strategi tertentu agar optimal dalam melakukan pelayanan kepada setiap nasabah kita, prinsipnya gini mbak, kalau kita bidang usahanya dibidang jasa maka tujuan dan prioritas utama yakni pelayanannya harus baik, maka dari itu Bank Muamalat merancang dengan baik, diantaranya : kita memberikan kenyamanan dari segi tempat dan ruangan

untuk nasabah bertransaksi. Seperti adanya fasilitas kamar mandi, mushola, ruang tunggu atau antri dan semua ruangan diberi pendingin ruangan. Tidak hanya itu kita juga selalu menjaga kebersihan dan keamanan bagi setiap nasabah yang sedang bertransaksi di kantor kami. Di sini juga kita cepat tanggap mbak, dalam melayani nasabah dan setiap pegawai harus mampu menyelesaikan semua keluhan dan permasalahan dari nasabah secara baik dan sopan santun. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah seperti memberikan informasi yang sesuai dengan data yang ada tujuannya agar nasabah timbul rasa percaya kepada kita. Dan setiap karyawan disini juga harus memberikan perhatian kepada nasabah yang lagi kebingungan atau kesulitan dalam mengakses mobile banking atau saat bertransaksi.”⁶³

Pelayanan - pelayanan yang diberikan Bank Muamalat kepada nasabahnya sangatlah di prioritaskan karena Bank Muamalat memiliki tujuan agar setiap nasabahnya merasa puas dan nyaman kepada setiap pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Muamalat. Hal tersebut juga terbukti dari penuturan narasumber kepada peneliti terkait pelayanan yang ada di Bank Muamalat :

“Selama saya menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk, pelayanannya sangat baik mbak, gak pernah saya merasa tidak dilayani dengan baik. Selama ini saya sangat nyaman dan puas terhadap pelayanannya. Baik dari pegawai - pegawainya yang ramah, sopan dan rapi pulak hehehe...kalau saya ada keluhan juga dilayani dengan baik kok mbah. Pegawainya juga sabar dalam menghadapi saya. Soalnya saya orangnya cerewet hehe... mklum udah ibu - ibu. Gak ada masalah sih mbak untuk sampai saat ini, semuanya baik. Paling kesulitannya itu saja sih mbak, saat saya akses di mobile banking sering muter - muter tapi itu bukan salah di pihak Bank Muamalat tapi provider saya sih.”⁶⁴

Sedangkan menurut penuturan narasumber lain kepada peneliti terkait pelayanan yang ada di Bank Muamalat :

⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Ani, (Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk pengguna aplikasi mobile banking pada tanggal 06 Oktober 2021.

“Kalau menurut saya sih, untuk pelayanannya sangat baik sih mbak, apa ya...dari pegawai yang ada di Bank Muamalat sangat baik, ramah - ramah dan sopan jugak. Setiap keluhan saya juga dilayani dengan baik meskipun kadang beberapa ada kita harus nunggu, tapi itu wajar aja sih butuh proses juga gak harus semuanya bisa terselesaikan, tapi over all semuanya bagus mbak pelayanannya”⁶⁵

Dalam strategi layanan yang diterapkan Bank Muamalat KCP Nganjuk memiliki strategi khusus agar setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah memberikan kesan yang bagus dan puas. Karena prioritas dan target utama dari Bank Muamalat yakni memberikan pelayanan yang baik untuk setiap nasabahnya. Adapun strategi khusus dalam pelayanan yang ada di Bank Muamalat, diantaranya :

a) *Tangibles* / Bukti Fisik

Bank Muamalat memberikan kenyamanan bagi setiap nasabahnya dalam melakukan transaksi. Hal tersebut terbukti dengan adanya fasilitas - fasilitas yang ada pada kantor Bank Muamalat, seperti adanya tempat beribadah atau mushola, kamar mandi, ruang tunggu, serta seluruh ruangan diberi pendingin ruangan. Tidak hanya itu Bank Muamalat KCP Nganjuk juga selalu menjaga kebersihan lingkungan disekitar kantor. Pegawai Bank Muamalat KCP Nganjuk juga harus dituntut untuk berpakaian rapi, bersih dan sopan. Hal tersebut sangat menjadi perhatian yang khusus, karena persepsi positif bagi nasabah akan berdampak positif juga bagi perkembangan Bank Muamalat KCP Nganjuk.

b) *Reability* / Keandalan

Setiap pegawai Bank Muamalat KCP Nganjuk harus mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik, mampu

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk (Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk pengguna aplikasi mobile banking) pada tanggal 06 Oktober 2021.

menyelesaikan semua problem atau keluhan dari nasabah serta mampu untuk memberikan solusi jika nasabah mengalami kesulitan dalam bertransaksi.

c) *Responsiveness* / Daya Tanggap

Dalam hal ini, setiap pegawai dituntut untuk melakukan pelayanan secara tepat, cepat dan tanggap ketika berhadapan dengan nasabah yang sedang mengalami kesulitan, keluhan atau bahkan permintaan dari nasabah. Sikap tersebut harus benar - benar dikuasai oleh pegawai di Bnak Muamalat KCP Nganjuk.

d) *Assurance* / Jaminan

Bersikap rendah hati, sopan santun terhadap setiap nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk merupakan kunci utama yang harus ada pada diri setiap pegawai bank. Hal tersebut akan dapat menimbulkan rasa kepercayaan pada setiap nasabah.

e) *Empathy* / Empati

Memberikan perhatian yang tulus dan mampu bersosialisasi dengan baik kepada setiap nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk, dengan harapan agar dapat memahami kebutuhan nasabah secara spesifik.

Dari tanggapan para nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk mengungkapkan bahwa selama mejadi nasabah dan melakukan transaksi merasakan kepuasan tersendiri bagi pribadi masing - masing. Bank Muamalat KCP Nganjuk mampu memberikan pelayanan yang baik, mengatasi dan mendengarkan setiap keluhan dari nasabah, serta mampu beradaptasi dan berkembang dengan mengikuti perkembangan di era sekarang ini. Kepuasan yang ada pada setiap nasabah sangat berdampak positif pada tingkat loyalitasnya.

b. Optimalisasi Layanan Tentang Sosialisasi *Mobile Banking* Kepada Nasabah

1) Mengedukasi Nasabah

Dalam hal ini *customer servis* berusaha untuk menjelaskan kepada nasabah yang baru membuka rekening baru atau nasabah yang ingin membuat *mobile banking* agar mengetahui bagaimana langkah - langkah penggunaan *mobile banking* yang ada di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Selain itu pihaknya juga harus menunjukkan *benefit* atau keuntungan - keuntungan dari penggunaan *mobile banking*.⁶⁶ Seperti yang dilakukan narasumber, berdasarkan paparan dari narasumber ialah sebagai berikut:

*“Selain itu juga disebutkan benefitnya menggunakan m-banking kayak gitu.”*⁶⁷

Dengan demikian maka *customer servis* berperan aktif dalam mengedukasi para nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk agar senantiasa menggunakan aplikasi *mobile banking*.

2) Mengajak Nasabah Untuk Memakai *Mobile Banking*

Berdasarkan penelitian pegawai Bank Muamalat KCP Nganjuk menegaskan bahwa pihaknya telah mempermudah nasabah untuk *access mobile banking* ini dengan cara menawarkan kepada nasabah untuk memakai *m-banking*. Hal ini sangat berpengaruh dalam menumbuhkan minat nasabah untuk senantiasa memakai *mobile banking*.

*“Selalu aktif untuk menanyakan apakah mobile banking nya sudah diaktifkan atau belum, terutama untuk nasabah prioritas. Apabila belum maka akan dibantu untuk mengaktifkan”*⁶⁸

⁶⁶ Benget Tua Simarmata, “Strategi Optimalisasi Penggunaan SMS Banking Kepada Nasabah PT Bank Sumut Kantor Cabang Simpang Kwala Medan, Jurnal Ilmiah Skylandsea, Vol 3 No 2, tahun 2019.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Haniza (Selaku Customer Service Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

Selain itu berdasarkan wawancara kepada salah satu pegawai Bank Muamalat KCP Nganjuk. Beliau juga menegaskan bahwa:

“Strategi optimalisasi mobile banking di Bank Muamalat ini yaitu dengan menginformasikan kepada semua nasabah baik nasabah baru dan nasabah lama. Untuk nasabah lama akan menerima sms dari Bank Muamalat yang isinya mengajak para nasabah untuk mengaktifkan mobile banking. Dan untuk para nasabah baru, pada saat pembukaan rekening baru maka langsung dimintai aplikasi mobile banking dan langsung diaktifkan supaya dapat digunakan.”⁶⁹

Strategi lainnya menurut informan yaitu

“Setiap kunjungan ke nasabah selalu aktif untuk menanyakan apakah mobile banking nya sudah diaktifkan atau belum, terutama untuk nasabah prioritas. Apabila belum maka akan dibantu untuk mengaktifkan.”⁷⁰

“Selain itu juga disebutkan benefitnya menggunakan m-banking kayak gitu.”⁷¹

Setelah edukasi maka pihak bank mengajak nasabah untuk selalu menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi *online*. Pihak bank juga harus menjelaskan bagaimana langkah - langkah aktivasi *mobile banking*, dan berusaha meyakinkan nasabah untuk senantiasa menggunakan *mobile banking* dalam memudahkan segala aktivitasnya terutama aktivitas bertransaksi yang dilakukan secara *online* dan cepat. Dengan demikian diharapkan nasabah akan yakin dan mau menggunakan *mobile banking* untuk mempermudah transaksi tanpa harus datang langsung ke Bank.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

⁷¹ Hasil wawancara dengan Ibu Haniza (Selaku Customer Service Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

3) Selalu Aktif Melakukan Sosialisasi *Mobile Banking* di Media Sosial

Penggunaan media sosial saat ini sangat berkembang pesat. Bukan hanya digunakan sebagai sarana komunikasi saja, akan tetapi juga dapat dilakukan dalam bidang *marketing*. Seperti halnya dalam bidang *marketing* digital untuk menawarkan produk *mobile banking*. Pihak Bank akan terus membuat nasabah untuk tertarik pada penggunaan aplikasi *mobile banking*. Banyak nasabah yang menggunakan transaksi *online* atau menggunakan *e-money* sebagai metode pembayaran. Sehingga sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial sangat diperlukan apalagi para nasabah dapat mengakses media sosial atau akun sosial dari pihak bank. Dengan demikian informasi - informasi perbankan yang berkaitan dengan bank tersebut akan diketahui dengan cepat oleh nasabah. Seperti yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk. Pihaknya juga mengikuti perkembangan zaman dengan digital marketing produk *mobile banking* melalui media sosial. Seperti yang dituturkan oleh narasumber bahwa:

“Pengenalan mobile banking melalui media sosial seperti Instagram, facebook, twitter, yang didalamnya berisi player atau gambar yang isinya mengajak nasabah untuk mengaktifkan mobile banking.”⁷²

Berdasarkan temuan tersebut maka pihak Bank senantiasa melakukan sosialisasi kepada para nasabah juga memanfaatkan media sosial untuk menarik minat nasabah agar senantiasa menggunakan *m-banking* untuk mempermudah transaksi.

Bentuk perhatian pihak bank kepada nasabah agar selalu setia dengan Bank Muamalat KCP Nganjuk salah satunya dengan

⁷² Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

menawarkan produk-produk yang dapat memudahkan para nasabah untuk bertransaksi. Salah satu produk tersebut dengan mengadakan *mobile banking*. Di Bank Muamalat KCP Nganjuk para nasabah akan selalu diberikan edukasi untuk menggunakan *mobile banking* karena *mobile banking* sangat membantu nasabah terutama dalam hal bertransaksi secara *online*. Edukasi ini biasanya berupa ajakan dan sosialisasi tentang bagaimana cara penggunaan layanan *mobile banking* atau memanfaatkan fitur - fitur *mobile banking* dan juga menyebutkan kelebihan - kelebihan *mobile banking*. Pada tahap sosialisasi ini pihak bank terutama *customer servis*.

c. Mengoptimalkan Sistem Keamanan Perbankan

Dalam wawancara dengan narasumber keamanan yang ada di Bank Muamalat KCP Nganjuk ini sudah dilakukan seoptimal mungkin dan sesuai standart.

*“Kemanaan mobile banking dalam penggunaan jaringan memakai wifi maka secara otomatis akan menolak atau tidak bisa login dikarenakan jaringan wifi yang ada dianggap tidak aman ini adalah salahsatu kelebihan dari keamanan nasabah. Jaringan bersama itu bahaya, kecuai kalau wifi rumah. Kadang juga tidak bisa masuk kalau ada gangguan.”*⁷³

Adapun penuturan nasabah terkait *double* pengaman yang tedapat di *mobile banking* Bank Mamalat KCP Nganjuk ialah terdapatnya TIN. Berdasarkan informasi dari narasumber yaitu pegawai Bank Muamalat KCP Nganjuk yaitu:

“Faktor keamanan bertransaksi di mobile banking muamalat ada pengaman yang dinamakan TIN (Transaktion Identification Number) yang bertujuan untuk mengamankan dobel setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui mobile banking. Mobile banking muamalat secara otomatis hanya memilih jaringan internet yang aman.”

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Affandi S.W (Selaku Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 04 Oktober 2021

Selain itu keamanan yang lain di *mobile banking* Muamalat Syari'ah hanya bisa dipakai di satu *handphone* saja dan dapat digunakan dengan nomor yang sama, jika pengguna *mobile banking* memindahkan aplikasinya atau menonaktifkan aplikasinya maka aplikasi *mobile banking* tidak bisa digunakan lagi dan harus membutuhkan bantuan *customer center*. Karena jika terjadi demikian maka sistem keamanan *mobile banking* Bank Muamalat akan mendeteksi pembajakan. Sehingga dalam satu *handphone* dengan nomor yang sama pada saat pendaftaran *mobile banking* harus disamakan. Seperti penuturan informan bahwa:

“Mobile banking bank muamalat hanya bisa dipakek di satu handphone dengan nomor yang sama, kalau nomor berbeda maka tidak akan bisa karena jika nomornya beda maka sistem akan mendeteksi adanya pembobolan.”⁷⁴

Berdasarkan data di atas maka faktor keamanan bertransaksi di *mobile banking* Muamalat yaitu terdapat pengaman yang dinamakan TIN (*Transaction Identification Number*) yang bertujuan untuk *double* pengaman untuk nasabah dalam melakukan transaksi secara *online*. *Mobile banking* Muamalat secara otomatis hanya memilih jaringan internet yang aman. Dan *mobile banking* Bank Muamalat juga dapat digunakan pada satu *handphone* dengan nomor telpon yang sama. Berdasarkan wawancara diatas, maka Bank Mualamat KCP Nganjuk memberlakukan keamanan yang baik.

d. Memperbanyak Fitur - Fitur yang Dibutuhkan oleh Nasabah

Optimalisasi *mobile banking* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk juga memperbanyak fitur - fitur yang dibutuhkan oleh nasabah. Fitur - fitur yang diberikan tentunya akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Berdasarkan penuturan

⁷⁴ Hasil wawancara dengan bapak Vudha (Selaku Relationship Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk) pada tanggal 10 November 2021

dari informan pegawai Bank Muamalat KCP Nganjuk yang mengemukakan bahwa strategi optimalisasi *mobile banking* di bank ini ialah:

“Yang pertama banyaknya fitur yang bisa digunakan oleh nasabah melalui mobile banking dalam transaksi, kedua, kemudahan bertransaksi untuk nasabah”

Dengan demikian, pengadaan fitur - fitur yang diperbanyak oleh pihak bank akan memberikan kenyamanan dan kepuasan nasabah sehingga hal ini juga dapat menarik ketertarikan nasabah lama dan baru untuk selalu menggunakan layanan *mobile banking*. Nasabah lebih sering melakukan transaksi non-tunai sehingga memerlukan fitur - fitur tertentu dalam *mobile banking* untuk melakukan transaksi tersebut.

B. Temuan Penelitian

1. Sistem Optimalisasi *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

a. Sistem Mobile Banking Memberikan Kemudahan

Mobil Banking yang terdapat di Bank Muamalah KCP Nganjuk menurut nasabah yang menggunakan *m-banking*, merasa sangat dimudahkan dengan adanya aplikasi ini untuk memperlancar transaksi *online*. Selain itu dalam setiap *mobile banking* yang disediakan oleh bank sudah pasti memiliki fitur - fitur menarik dan mudah dipahami. Disamping untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, *mobile banking* juga bertujuan untuk menarik minat dan memanjakan para nasabah dalam melakukan setiap transaksi keuangan mereka.

Sistem optimalisasi *mobile banking* yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk juga hampir sama dengan bank - bank lain,

yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah. Akan tetapi dalam pelaksanaannya sistem optimalisasi *mobile banking* dalam layanan bertransaksi, pada beberapa nasabah terdapat gangguan tetapi, gangguan tersebut seminimal mungkin dapat diminimalisir oleh pihak bank. Jika terjadi beberapa hal atau gangguan pada sistem *mobile banking* maka pihak bank akan segera membantu nasabah. Sehingga nasabah tetap merasa termudahkan dengan sistem layanan *mobile banking* ini

Disisi lain, bagi nasabah yang memiliki kepribadian konsumtif, maka dengan adanya *mobile banking* ini terkadang ada konsekuensinya. Salah satu konsekuensinya menurut nasabah ialah sering berbelanja dan menjadikan sebagai pribadi yang konsumtif. Bank Muamalat KCP Nganjuk juga menawarkan fitur - fitur tersebut dengan tampilan yang menarik. Hanya saja kurangnya fitur untuk *top-up shoppe pay* belum ada. Sehingga memerlukan pembaharuan fitur supaya lebih lengkap.

Kesulitan yang dialami oleh nasabah juga minim karena jika terjadi kesulitan terdapat layanan yang terhubung langsung dengan *customer service*-nya, sehingga memudahkan para nasabah jika mengalami kendala dengan aplikasi *mobile banking*nya.

b. Sistem *Mobile Banking* Senantiasa Mengadakan *Update* Layanan

Sistem optimalisasi *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk juga harus selalu melakukan inovasi - inovasi agar layanan kepada nasabaah dari waktu - kewaktu menjadi lebih optimal. Inovasi -inovasi yang diciptakan dengan cara mengadakan *update* layanan yang ada di *mobile banking*. *Update* layanan digunakan untuk memperbaiki sistem agar lebih lengkap memberikan kepuasan kepada para nasabah. *Update* layanan juga dilakukan secara berkala, sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian sistem *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk senantiasa berusaha agar sitem *mobile*

banking menjadi lebih lengkap, *update* dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

2. Desain Optimalisasi Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

a. Fitur - Fitur *Mobile Banking* Yang Dapat Di akses Dengan Mudah

Tujuan dari tahap optimalisasi desain adalah 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. Desain *mobile banking* memiliki dampak positif bagi para nasabah yang sesuai dengan teori persepsi kemudahan. Pada persepsi kemudahan ini 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.

Akses terhadap layanan di *mobile banking* juga sangat mudah. Semua *menu* yang terdapat di *mobile banking* Bank Muamalat KCP Nganjuk sangat mudah digunakan oleh nasabah. Apalagi pada akses cek saldo yang tinggal geser tanpa perlu *log in* terlebih dahulu. Selain itu desain dinilai cukup mudah karena fitur - fitur juga sangat jelas dan mudah digunakan. Bahkan dalam perkembangan desain *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk ini senantiasa berinovasi dan memperbaiki fitur-fitur pelayanan yang ditawarkan oleh *mobile banking* dengan tujuan agar nasabah dapat terpuaskan oleh kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat.

b. Fitur - Fitur yang Menarik

Bank Muamalat KCP Nganjuk menyediakan berbagai fitur yang menarik seperti pada fitur yang menawarkan promo - promo yang ditampilkan pada layanan *mobile banking* untuk menarik para nasabah. Fitur - fitur yang ditawarkan oleh *m-banking* Bank Muamalat KCP Nganjuk adalah sebagai berikut: a) produk dan layanan yang dapat digunakan untuk cek saldo, transaksi *online* dan lain-lain; b) promo, dalam *menu* promo ini terdapat beberapa penawaran promo untuk menarik para nasabah seperti *top-up* dengan bebas biaya admin, *voucher* belanja, bantuan modal usaha, potongan belanja di toko tertentu dan lain sebagainya; c) konten islami, berisi tentang jadwal sholat, penentuan arah kiblat, dan kalkulator zakat; d) hubungi kami; e) QRIS; f) buka rekening. Dalam fitur ini ada juga layanan isi pulsa, pasca bayar, paket data, listrik PLN, TV kabel, gopay, OVO, LinkAja, tiket pesawat, donasi dan lainnya

3. Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

a. Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

Bank Muamalat KCP Nganjuk memiliki strategi khusus dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan - pelayanan yang diberikan merupakan perencanaan yang benar - benar sudah dirancang oleh Bank Muamalat, karena pada dasarnya bisnis dibidang perbankan hal utama yang dijual atau ditawarkan yakni berupa jasa. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Bank Muamalat selalu menerapkan prinsip tersebut dalam menjalankan bisnisnya. Terbukti dengan konsistensi

Bank Muamalat dalam menjaga kepuasan pada setiap nasabahnya. Dengan memperhatikan hal - hal kecil seperti menjaga kebersihan di

kantor Bank Muamalat KCP Nganjuk, memberikan dan memfasilitasi kebutuhan nasabah yakni dengan adanya fasilitas mushola atau tempat ibadah, kamar mandi, ruang tunggu yang nyaman dan pemberian pendingin ruangan disetiap sudut kantor. Tidak hanya itu para pegawai Bank Muamalat KCP Nganjuk juga harus konsisten dan etos kerja dengan cara bersikap sopan santun, ramah, cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan atau bahkan permintaan dari nasabah serta mampu bersosialisasi dengan cepat.

b. Optimalisasi Layanan Tentang Sosialisasi *Mobile Banking* Kepada Nasabah

1) Mengedukasi Nasabah

Dalam hal ini *customer servis* berusaha untuk menjelaskan kepada nasabah yang baru membuka rekening baru atau nasabah yang ingin membuat *mobile banking* agar mengetahui bagaimana langkah-langkah penggunaan *mobile banking* yang ada di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Selain itu pihaknya juga harus menunjukkan *benefit* atau keuntungan - keuntungan dari penggunaan *mobile banking*.⁷⁵ Berdasarkan paparan data penelitian maka *customer servis* selain menjelaskan langkah-langkah penggunaan *mobile banking*, juga menjelaskan keuntungan atau *benefit* dari penggunaan layanan *mobile banking* tersebut. Dengan demikian *customer servis* berperan aktif dalam mengedukasi para nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk agar senantiasa menggunakan aplikasi *mobile banking*.

2) Mengajak Nasabah Untuk Memakai *Mobile Banking*

Berdasarkan penelitian pegawai Bank Muamalat KCP Nganjuk menegaskan bahwa pihaknya telah mempermudah nasabah untuk *access mobile banking* ini dengan cara menawarkan

⁷⁵ Benget Tua Simarmata, "Strategi Optimalisasi Penggunaan SMS Banking Kepada Nasabah PT Bank Sumut Kantor Cabang Simpang Kwala Medan, Jurnal Ilmiah Skylandsea, Vol 3 No 2, tahun 2019.

kepada nasabah untuk memakai *m-banking*. Hal ini sangat berpengaruh dalam menumbuhkan minat nasabah untuk senantiasa memakai *mobile banking*.

Setelah adanya edukasi maka pihak bank akan mengajak nasabah untuk selalu menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi *online*. Pihak bank juga harus menjelaskan bagaimana langkah - langkah aktivasi *mobile banking* dan berusaha meyakinkan nasabah untuk senantiasa menggunakan *mobile banking* dalam memudahkan segala aktivitasnya terutama aktivitas bertransaksi yang dilakukan secara *online* dan cepat. Dengan demikian diharapkan nasabah akan yakin dan mau menggunakan *mobile banking* untuk mempermudah transaksi tanpa harus datang langsung ke Bank.

3) Selalu Aktif Melakukan Sosialisasi *Mobile Banking* di Media Sosial

Bank Muamalat dalam melakukan sosialisasi *mobile banking* juga menggunakan media sosial. Diantara media sosial yang dimanfaatkan oleh pihak Bank Muamalat dalam rangka menarik perhatian nasabah untuk menggunakan *mobile banking* yakni *instagram, facebook, twitter*, yang didalamnya berisi *player* atau gambar yang isinya mengajak nasabah untuk mengaktifkan *mobile banking*. Media sosial ini akan dengan mudah dan dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat pengguna media sosial tersebut. Sehingga informasi-informasi terkait *mobile banking* maupun dunia perbankan khususnya di Bank Muamalat KCP Nganjuk akan dapat dilihat dengan cepat oleh masyarakat.

c. Mengoptimalkan Sistem Keamanan Perbankan

Faktor keamanan bertransaksi di *mobile banking* Muamalat ada pengaman yang dinamakan TIN (*Transaction Identification Number*) yang bertujuan untuk *double* pengaman untuk nasabah dalam

melakukan transaksi secara *online*. *Mobile banking* Muamalat secara otomatis hanya memilih jaringan *internet* yang aman. Selain itu dalam sistem keamanan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Nganjuk juga memperhatikan jaringan *internet* yang dipakai oleh nasabah. Jika dirasa jaringan kurang aman seperti jaringan *wifi* bersama maka nasabah akan kesulitan untuk mengakses layanan *mobile banking* karena dalam hal ini sistem jaringan dianggap tidak aman dan berbahaya untuk nasabah. Hal tersebut dilakukan agar penjaminan keamanan nasabah semakin baik dan tidak terjadi pembobolan atau hal - hal yang tidak diinginkan lainnya.

Selain itu keamanan yang lain di *mobile banking* Muamalat Syari'ah hanya bisa dipakai di satu *handphone* saja dan dapat digunakan dengan nomor yang sama, jika pengguna *mobile banking* memindahkan aplikasinya atau menonaktifkan aplikasinya maka aplikasi *mobile banking* tidak bisa digunakan lagi dan harus membutuhkan bantuan *customer center*. Karena jika terjadi demikian maka sistem keamanan *mobile banking* Bank Muamalat akan mendeteksi pembajakan. Sehingga dalam satu *handphone* dengan nomor yang sama pada saat pendaftaran *mobile banking* harus disamakan.

d. Memperbanyak Fitur-Fitur yang Dibutuhkan oleh Nasabah

Optimalisasi *mobile banking* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk juga memperbanyak fitur - fitur yang dibutuhkan oleh nasabah. Pengadaan fitur - fitur yang diperbanyak oleh pihak bank, hal tersebut akan memberikan kenyamanan dan kepuasan nasabah sehingga dapat menarik ketertarikan nasabah lama dan baru untuk selalu menggunakan layanan *mobile banking*. Nasabah lebih sering melakukan transaksi non-tunai sehingga memerlukan fitur - fitur tertentu dalam *mobile banking* untuk melakukan transaksi tersebut