

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi *mobile banking* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk dalam peningkatan pelayanan nasabah selama pandemi COVID-19 (Study kasus pada Muamalat-DIN PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Kantor Cabang Pembantu Tulungagung)” oleh Hilda Uni Matul Kibtiyah, NIM 12401183041, dibimbing oleh Dr. Nur Aziz Muslim, M.H.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan teknologi yang berdampak pada pertumbuhan perekonomian dan berpengaruh pada sektor perbankan baik bank konvensional maupun bank syariah di Indonesia. Perkembangan teknologi kini menuntut semua layanan dilakukan dengan menggunakan komputerisasi atau menggunakan layanan internet. Dengan layanan digital ini tentunya diterapkan juga oleh Bank Muamalat Indonesia yaitu dengan penerapan *mobile banking* Muamalat-DIN yang merupakan aplikasi *mobile banking* diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja dan menjadikan pekerjaan lebih mudah. Dengan adanya *Mobile Banking* kini penggunaan aplikasi keuangan dapat memudahkan pelayanan nasabah apalagi di musim pandemi COVID-19.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. dengan pendekatan study kasus. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Dokumentasi dan hasil wawancara oleh informan menjadi sumber data pendukung dan pelengkap dalam penelitian peneliti. Adapun rumusan masalah yang peneliti angkat yaitu (1) Bagaimana fitur Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN) pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor cabang pembantu Tulungagung? (2) Bagaimana implementasi aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN) terhadap perkembangan dan peningkatan pelayanan bank selama pandemi COVID-19 pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor cabang pembantu Tulungagung? (3) Bagaimana kelebihan dan kekurangan Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN)?

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu (1) Fitur teknologi *mobile banking* pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Tulungagung dikembangkan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Adapun fitur ciri khas dari M-DIN selain fitur transaksi adalah konten islami. Fitur-fitur yang ada pada Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) yang dimana berisi sebagai berikut: Beranda, Bayar dan isi ulang, QRIS, Transfer dana. (2) Pada saat terjangkitnya pandemi COVID-19 aplikasi ini sangat membantu nasabah dalam melakukan segala macam transaksi, hal tersebut memudahkan nasabah karena tidak harus mengantre pada kantor operasional perbankan. (3) Antara lain kelebihan yang dimiliki oleh M-DIN yaitu: Fitur yang dimiliki lebih kekinian, modern, modis, dan islami, Aplikasi M-DIN sangat ringan sehingga tidak memakan banyak tempat dari pada aplikasi *mobile banking* lainnya. Sedangkan kekurangan yang dimiliki oleh aplikasi M-DIN meliputi: Aplikasi hanya dapat di install dan digunakan pada *smartphone* yang standardisasi tertentu, Aplikasi mudah eror apabila jaringan internet yang digunakan tidak stabil.

Kata kunci : *Mobile Banking*, Peningkatan pelayanan, COVID-19.

ABSTRACT

Thesis with the title "Implementation of mobile banking PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk in improving customer service during the COVID-19 pandemic (case study at Muamalat-DIN PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Tulungagung Sub-Branch Office)". by Hilda Uni Matul Kibtiyah, NIM 12401183041, Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervised by Dr. Nur Aziz Muslim, M.H.I.

This research is motivated by technological developments that are increasingly modern and have an impact on economic growth and have an effect on the banking sector, both conventional banks and Islamic banks in Indonesia. The development of increasingly sophisticated digital technology now demands that all services be carried out using computers or using internet services. With this digital service, of course, also implemented by Bank Muamalat Indonesia, namely by using mobile banking Muamalat-DIN. Muamalat-DIN is a mobile banking application that is expected to increase productivity, improve performance and make work easier especially during the COVID-19 pandemic season.

The method used in this research is descriptive qualitative. The sampling technique used is purposive sampling. Documentation and interview results by informants become sources of supporting and complementary data in the research of researchers. The formulation of the problem that the researcher raised is: (1) What is the feature of Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN) at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Tulungagung sub-branch office? (2) How is the implementation of the Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN) application to the development and improvement of bank services during the COVID-19 pandemic at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Tulungagung sub-branch office? (3) What are the advantages and disadvantages of Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN)?

The results obtained are (1) Mobile banking technology features at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Tulungagung Branch Office are developed according to customer needs. The distinctive features of M-DIN in addition to transaction features are Islamic content. The features that exist on the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) which contains the following: Home, Pay and top-up, QRIS, Transfer funds. (2) At the time of the outbreak of the COVID-19 pandemic, this application was very helpful for customers in carrying out all kinds of transactions, it made it easier for customers because they did not have to queue at the banking operational office. (3) Among other things, the advantages possessed by M-DIN are: The features it has are more modern, modern, fashionable, and Islamic, the M-DIN application is very light so it doesn't take up much space than other mobile banking applications. While the disadvantages of the M-DIN application include: Applications can only be installed and used on smartphones with certain standardizations, Applications are easy to error if the internet network used is unstable.

Keywords: Mobile Banking, Service improvement, COVID-19.