

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di zaman yang serba modern kini teknologi membawa dampak yang luarbiasa yang dapat kita rasakan. Kecanggihan teknologi berkembang dengan pesat diseluruh dunia. Kecanggihan teknologi juga berkembang dimusim pandemi COVID-19, terlebih semua kegiatan masyarakat dilaksanakan secara online karena mobilitas masyarakat yang dibatasi untuk mencegah terjadinya penularan virus yang menjadi momok dimana-mana.

Pandemi ini juga memberi dampak pada perkembangan dan pertumbuhan ekonomi dan berpengaruh pada sektor perbankan baik bank konvensional maupun bank syariah karena bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat untuk memenuhi kebutuhan dana masyarakat. Perkembangan era digital yang semakin canggih menuntut semua kalangan untuk melek teknologi sehingga dapat menggunakan sistem komputerisasi atau online melalui internet dalam pelaksanaan sebuah kegiatan. Sama halnya dengan perbankan, yang dituntut untuk melakukan transaksinya menggunakan transaksi digital menggunakan *mobile banking*. Dengan adanya transaksi digital tentunya meringankan nasabah perbankan dan juga pegawai bank, karena segala kegiatan transaksi dapat dilakukan secara online tanpa mengantre pada kantor operasional bank dan dapat dilakukan dimana saja asal terkoneksi dengan jaringan internet.

Hadirnya inovasi ini sangat mendukung perkembangan bisnis perbankan, dengan adanya optimalisasi penggunaan *mobile banking* sama halnya dengan mendigitalisasikan transaksi, karena kegiatan yang dilakukan secara digital dengan menggunakan ponsel atau *smartphone*. Digitalisasi bank ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. Dengan adanya pelayanan yang baik dan memberikan rasa kepuasan hal tersebut akan berdampak kepada loyalitas nasabah.

Bank merupakan suatu lembaga yang bergerak pada bidang jasa, dalam penelitian ini peneliti memilih objek yaitu pada Bank Muamalat Indonesia. Seorang nasabah akan memiliki kepuasan apabila mendapatkan pelayanan yang baik, sesuai dengan apa yang nasabah harapkan, begitupun sebaliknya apabila bank tidak memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh nasabah maka nasabah akan enyah pindah pada bank lain untuk memenuhi harapannya. Sehingga pihak bank akan memberikan inovasi dalam kegiatan perbankannya untuk melayani nasabah. Keunggulan-keunggulan yang dimiliki setiap perbankan memberikan pandangan pada nasabah untuk memilih bank mana yang cocok dan sesuai dengan harapan nasabah. Setiap bank memiliki pangsa pasar dan target sendiri, sehingga bank memfokuskan setiap kegiatannya untuk melayani nasabah lebih baik sehingga dapat menambah kepuasan nasabah yang optimal. Kepuasan ini akhirnya dapat meningkatkan profitabilitas bank serta loyalitas pada setiap nasabah Bank Muamalat. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan strategi yang

dilakukan oleh bank yaitu dengan mengukur seberapa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.<sup>2</sup>

Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu bank umum syariah terbaik dan pelopor perbankan yang memiliki prinsip syariah di Indonesia yang menjadikan peluang dan kesempatan untuk berkembang. Bank Muamalat Indonesia didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 syawal 1412 atau 1 Mei 1992. Bank Islam yang bernama Bank Muamalat Indonesia, “Muamalat” dalam istilah fiqh berarti hukum yang mengatur hubungan antar manusia. Namun alternatif lain muncul pada masa pembentukan itu adalah Bank Syari’at Islam. Namun mengingat pengalaman pemakaian kata “Syariat Islam” pada Piagam Jakarta, akhirnya nama itu tidak dipilih.<sup>3</sup>

Banyak produk yang disuguhkan pada Bank Muamalat, salah satunya produk layanan yang cara mengoperasikan menggunakan jejaring *internet* yaitu *mobile banking*. Terciptanya *mobile banking* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah terutama, Produk *mobile banking* muamalat ini diberi nama Muamalat *Digital Islamic Network*, ini merupakan suatu bentuk aplikasi terpadu yang meliputi registrasi *mobile banking*, akses *internet banking*, info lokasi ATM/Cabang, info produk, *call center* 1500016, arah kiblat, jadwal shalat dan juga aplikasi haji. *Mobile banking* M-DIN dapat melakukan transaksi

---

<sup>2</sup>Rika mawarmi dkk, *Optimalisasi kinerja digital banking bank syariah di masa pandemi covid-19*, jurnal manajemen bisnis (JMB) Vol 34 No 1 tahun 2021 Hal 12

<sup>3</sup>Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012 hal 447

*financial* dan *nonfinancial* yang dapat beroperasi 24 jam 7 hari dalam seminggu dengan cara mengunduh aplikasi *mobile banking* Muamalat-DIN di *smartphone*.

Layanan transaksi *online* ini dilakukan para nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat-DIN diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja dan menjadikan pekerjaan lebih mudah. Sehingga pemakaian *mobile banking* Muamalat-DIN menjadikan nasabah semakin mudah dalam melaksanakan kegiatan baik mencari informasi maupun transaksi keuangan mereka akan tetapi dalam pelaksanaannya transaksi *online* menggunakan *mobile banking* ini pasti memiliki kekurangan dan dapat berpengaruh terhadap persaingan dari masing-masing bank untuk mempertahankan para nasabahnya.

Akses segala yang kita inginkan dengan hanya menggunakan *smartphone* kini semakin meningkatkan penggunaan internet dan merupakan dampak yang dialami perkembangan teknologi dengan semakin canggihnya teknologi kita dapat mengakses semuanya dengan mudah. Sama halnya dengan layanan perbankan, apalagi di musim pandemi COVID-19 yang masih terjangkit seperti ini. Perkembangan teknologi menciptakan segala kemudahan tentunya dapat meringankan pekerjaan Manusia. Sistem perbankan dituntut melakukan pelayanan perbankan secara akomodatif terhadap kebutuhan nasabahnya dimasa pandemi COVID-19. Salah satu caranya perbankan harus mampu mengoptimalkan layanan operasionalnya menggunakan layanan digital atau teknologi *internet banking* pada perbankan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dari nasabahnya. Dengan adanya *Mobile Banking* kini penggunaan aplikasi keuangan yang dapat

memudahkan pelayanan nasabah untuk membuat sebuah akun, bahkan mengecek dan memantau transaksi keuangan secara aman apalagi di musim pandemi yang masih meningkat seperti ini. Oleh karena uraian diatas maka penulis berkeinginan untuk menguraikan penelitian mengenai judul “Implementasi Mobile Banking PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Selama Pandemi Covid-19, studi kasus pada Muamalat *Digital Islamic Network* atau Muamalat-DIN atau M-DIN PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”.

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun rumusan permasalahannya meliputi:

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)?

### **C. Tujuan penelitian**

Adanya penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan memahami fitur dari Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN) PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor cabang pembantu Tulungagung.
2. Mengetahui dan memahami 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. Mengetahui kekurangan dan kelebihan dari Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN).

### **D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah.**

Adapun diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi IT yang membawa dampak terhadap sektor perbankan dapat memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi lalu seperti apa peranan Muamalat *Digital Islamic Network* Bank Muamalat Indonesia dalam peningkatan pelayan nasabahnya khususnya dimasa seperti ini pada terjangkitnya COVID-19.
2. Teknologi IT tentunya memiliki keunggulan dan juga kekurangan ada kelebihan dalam penggunaan digitalisasi bank tersebut dapat kita jadikan sebagai keunggulan dan kekurangan dalam penggunaan dapat kita jadikan sebagai kelemahan.

Penelitian ini peneliti juga membatasi permasalahan meliputi:

1. Data yang saya gunakan dari Literatur dan informan yang sesuai dengan tema yang saya angkat.
2. Data dalam penelitian ini berasal dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
3. Data yang saya ambil berasal data sudut pandang perkembangan Bank.
4. Data peneliti fokuskan pada Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN) Bank Muamalat Indonesia.

## **E. Manfaat penelitian**

### **1. Bagi Akademis**

Hasil dalam penelitian ini merupakan bagian dari memperkaya serta menambah khasanah pemahaman tentang Implementasi Teknologi Internet Banking pada Bank Muamalat Indonesia.

### **2. Bagi Bank Muamalat Indonesia**

Harapannya hasil penelitian ini dapat meningkatkan strategi pengembangan layanan digital atau Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN) pada Bank Muamalat Indonesia serta dapat meningkatkan juga pelayanannya terhadap nasabahnya menjadi lebih optimal sehingga menjadi perbankan syariah yang melek perubahan teknologi.

### 3. Acuan penelitian mendatang

Bagi peneliti mendatang hasil penelitian ini bermanfaat sebagai contoh acuan, bahan referensi rujukan dan menambah informasi khususnya yang menggunakan topik penelitian sama.

## F. Penegasan istilah

### 1. Definisi Konseptual

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap fix. Implementasi juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan yang berasal dari bahasa Inggris *Implement* yang mengandung arti melaksanakan.<sup>4</sup> Implementasi juga dapat bermakna tindakan, aktivitas atau aksi. Namun implementasi bukan hanya sekedar aktivitas saja melainkan pencapaian akan suatu tujuan tertentu atau usaha yang telah direncanakan dengan matang. Sehingga dapat disimpulkan implementasi adalah pencapaian suatu tujuan tertentu dengan menerapkan suatu aktivitas khusus.

Teknologi internet banking merupakan suatu transaksi yang menawarkan aktivitas perbankan online menggunakan internet yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang saja, hal ini merupakan

---

<sup>4</sup>Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, Jakarta, Bumi Aksara, 2013, Hal 56.



penerapan teknologi modern atau kemajuan IT dimana dapat mengakses layanan perbankan menggunakan *smartphone* maupun web.<sup>5</sup>Tujuan adanya internet banking adalah memudahkan nasabahnya dalam mengakses layanan perbankan yang dimilikinya serta dapat digunakan untuk menghemat waktu agar lebih efisien dan fleksibel dalam melakukan berbagai transaksi. Dengan demiterjangkit dapat memudahkan nasabah dan mengurangi beban kerja pada perbankan serta dapat menciptakan mutu layanan unggul dengan kecanggihan teknologi yang diterapkannya.

Pelayanan nasabah adalah upaya bank dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah merasa nyaman melakukan transaksi dengan bank tersebut demi tercipta nasabah yang loyal terhadap bank pada akhirnya. <sup>6</sup> Pelayanan juga dapat diartikan sebagai penyajian bagaimana menyajikan suatu yang terbaik terdapat pelanggan.

## **2. Definisi Operasional**

Pandemi COVID-19 yang menghantui Indonesia dan seluruh dunia menyebabkan lumpuhnya perekonomian dan bisnis, hal tersebut juga berdampak pada Bank Muamalat Indonesia. Dalam menghadapi tantangan tersebut upaya dan peran Bank Muamalat Indonesia dalam meningkatkan pelayanan nasabah sangat dibutuhkan untuk

---

<sup>5</sup>Krisna Wijaya, *Digital Banking VS Digital Bank*, Jurnal Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) No 1 April 2021 hal 102.

<sup>6</sup>Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Memahami Bisnis Bank: Modul Sertifikasi Tingkat 1 General Banking*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, Hal 189.

pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Salah satu upayadari sisi sistem digitalisasi oleh Bank Muamalat Indonesia itu juga beraneka ragam antara lain ada; Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), Internet Banking Muamalat, H2H Web service, ATM Muamalat, dan juga gerai Muamalat.<sup>7</sup> Melalui inisiatif tersebut harapanya dapat meningkatkan kinerja pada tingkat yang lebih baik lagi.

Sesuai dengan judul yang penulis angkat implementasi merupakan penerapan dari tindakan yang telah dirancang dan disiapkan dengan matang sebelumnya. Dengan ini peneliti dapat melihat bagaimana peran teknologi IT bank terhadap peningkatan pelayanan nasabah khususnya aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) selama pandemi Covid-19 terjangkau.

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Penelitian skripsi ini disusun menjadi tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

### **1. Bagian Awal**

Pada bagian ini terdiri dari halaman sampul depan (cover), halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

---

<sup>7</sup>Bankmuamalat.co.id diakses pada Sabtu 18 September 2021.

## 2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari 6 bab yang secara rinci sebagaimana dijelaskan berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bagian ini membahas mengenai sub bab yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II :KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka tentang teori, penelitian sebelumnya, kerangka berfikir.

### **BAB III :METODE PENELITIAN**

Terdiri dari sub bab meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, tahap penelitian.

### **BAB IV :HASIL PENELITIAN**

Terdiri dari sub bab meliputi: paparan data dari topik yang diambil dan temuan penelitian serta Memberikan gambaran dari profil Bank Muamalat Indonesia.

**BAB V :PEMBAHASAN**

Membahas mengenai analisis dengan konfirmasi dan sintesis diantara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

**BABVI :PENUTUP**

Pada bab penutup berisi mengenai kesimpulan, menunjukkan jawaban yang detail pembahasan dan saran atau rekomendasi.

**3. Bagian akhir**

Bagian akhir terdiri dari uraian daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.