

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung” ini ditulis oleh Yeni Rahmawati, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, NIM 12401193129, Pembimbing Syamsul Umam, S.H.I., M.H.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin berkembangnya teknologi informasi yang mengakibatkan khususnya dunia perbankan berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanannya. Hal ini juga dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung untuk mempermudah penggunaannya dalam bertransaksi dengan penggunaan Muamalat DIN. Keberagaman fitur yang dimiliki Muamalat DIN merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi terjadinya peningkatan pelayanan jasa.

Adapun fokus penelitian dalam skripsi ini yakni: (1) Bagaimana implementasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN) di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? (2) Apakah pelayanan jasa di bank meningkat setelah diterapkannya Muamalat Digital Islamic Network (DIN) (3) Bagaimana kendala penggunaan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun jenis dari penelitian ini yakni, penelitian studi kasus yang dilakukan dengan meneliti objek secara langsung. Data yang digunakan di dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder. Adapun data primer diperoleh dari lembaga kemudian diambil dan diolah sendiri oleh peneliti secara langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, skripsi dan buku. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara serta dokumentasi. Teknis analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, kondensasi data yang diperoleh, display atau penyajian data, melakukan verifikasi atau menarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian yang diperoleh yakni sebagai berikut: 1) Implementasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung terdapat beerbagai macam fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi dengan mudah tanpa harus datang ke bank, selain itu juga terdapat fitur non finansial untuk memudahkan pengguna untuk mengetahui berbagai produk Bank Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang dan konten islami. 2) Pelayanan jasa di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung meningkat dengan adanya Muamalat DIN ini, karena nasabah diberi kemudahan dan kenyamanan seperti syarat yang lebih mudah, waktu yang lebih praktis dan biaya yang lebih irit. 3) Kendala dalam penggunaan Muamalat DIN yang sering dialami bank yaitu data nasabah yang bermasalah, banyaknya nasabah yang masih awam dengan teknologi dan perangkat yang kurang mendukung. Sedangkan kendala yang dialami oleh pengguna (user) meliputi kendala jaringan dan kendala salah transfer.

**Kata Kunci:** Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, Mobile Banking, Muamalat Digital Islamic Network (DIN), Pelayanan Jasa

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "Implementation Muamalat Digital Islamic Network (DIN) in Improving Services to Customers at Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung" by Yeni Rahmawati, Department of Sharia Banking, Faculty of Islamic Economics and Business (FEBI), UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, NIM 12401193129, Supervised by Syamsul Umam, S.H.I., M.H.*

*This research is motivated by the advancement of information technology, especially in banking which competing each other in improving its services. This is also done by Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung to facilitated users while transactions using Muamalat DIN. The multitudes of digital network features by Muamalat DIN is the supportive things that greatly influences the improvement of services in bank.*

*The research focus in this thesis is: (1) How is the implementation of the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) at Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? (2) Has the service at the bank developing after the implementation of the Muamalat Digital Islamic Network (DIN)? (3) What are the obstacles to using the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) at Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?*

*This study used a qualitative research method with a descriptive approach. The type of this research is case study research which is conducted by examining the object directly. The data used in this research are primary data and secondary data. The researcher obtained The primary data from the institution and then the data processed by researcher, while secondary data obtained from journals, theses and books. Data collection techniques conducted in this research are observation, interviews and documentation. Technical data analysis is collecting data, condensing the data obtained, displaying or presenting data, verifying or drawing conclusions.*

*The results obtained are: 1) Implementation of Muamalat DIN at Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung has multitudes of financial features that allow customers to transact easily without having to come to the bank, besides that there are also non-financial features that can facilitate users to find out various Bank Muamalat products, ATM locations and branch offices and Islamic content. 2) Services at Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung have developed with this Muamalat DIN, because customers are given convenience and comfort facilities, efficient and more economical. 3) Obstacles in the use of Muamalat DIN that are often experienced by banks are the troubles of customer data, many customer are still common with technology and their devices don't support it. While the obstacles experienced by the user include network and wrong transfer issues.*

**Keywords:** *Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, Mobile Banking, Muamalat Digital Islamic Network (DIN), Services*