

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Dalam kehidupan sehari – hari tentunya tidak asing lagi dengan kata “Bank”. Karena ada salah satu dari beberapa aspek yang diatur dalam syariah Islam tentang *muamalah* yaitu lembaga perbankan, yang diartikan dengan mengatur tentang hubungan antar manusia. Bank syariah adalah lembaga keuangan perbankan yang kegiatannya sudah terikat dengan hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga kepada para nasabahnya. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (masalahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.<sup>1</sup>

Indonesia sendiri merupakan negara dengan populasi muslim terbesar di dunia. Jelas bahwa persaingan antara lembaga keuangan khususnya perbankan ini tidak bisa dihindari. Setiap bank berusaha untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk mereka dalam situasi dan keadaan yang sulit sekalipun. Terutama pada bank syariah sendiri yang mana kita tahu

---

<sup>1</sup> Andrianto dan M. Nanang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), hal. 24

return yang mereka peroleh berasal dari bagi hasil dan investasi yang mereka berikan juga hanya untuk produk yang halal saja berbeda dengan bank konvensional yang tidak membedakan yang halal dan haram.

Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Keunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.<sup>2</sup>

Menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks, pasca keluarnya penjaminan terbatas (dana nasabah) yang dilakukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini membuat setiap perbankan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan nasabah dapat terwujud. Sementara dari sisi produk, banyaknya bank menawarkan berbagai produk yang hampir mirip. Salah satu hal yang bisa membedakan bank satu dengan yang lainnya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor utama yang mampu menentukan kelangsungan kegiatan perbankan, termasuk dalam menarik minat para nasabah.

---

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 324

Aktifitas jasa perbankan, akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas jasa perbankan tersebut. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi, agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.<sup>3</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>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010), hal. 6

<sup>4</sup> Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hal. 447

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, Bank Muamalat Indonesia kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia.<sup>5</sup> Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. 4 Bank Muamalat KCP Tulungagung merupakan salah satu cabang yang ada di dalam negeri tepatnya berada di Kota Tulungagung Jawa Timur. Bank Muamalat KCP Tulungagung berdiri sejak tahun 2010 yang sebelumnya beralamat di Jl. Supriadi No. 43 Tamanan Tulungagung dan sekarang sudah pindah ke kantor baru yang beralamat di Ruko Panglima Sudirman Jl. Hasanudin No. 2 Kenayan, Kec Tulungagung, Kab. Tulungagung, Prov Jawa Timur, 66212.

Bank di zaman sekarang berlomba–lomba mengeluarkan inovasi-inovasi baru seperti halnya di PT. Bank muamalat Indonesia. Salah satu kemajuan dari sistim informasi di PT. Bank Muamalat Indonesia dalam dunia perbankan yaitu adanya Mobile Banking Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN).

Aplikasi Mobile Banking Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) sudah resmi diluncurkan pada 14 November 2019 dan sudah bisa digunakan

---

<sup>5</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat> pada tanggal 9 Desember 2022.

di akhir tahun 2019 atau di awal tahun 2020. Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dibandingkan dari versi Mobile Banking sebelumnya diperkaya dengan penambahan fitur-fitur baru yang berguna untuk memantau rekening nasabah. Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan.

Diawal tahun 2020 Mobile Banking Muamalat Bank Muamalat Indonesia sudah tidak bisa digunakan sebagian nasabah dikarenakan Bank Muamalat Indonesia melakukan perubahan aplikasi Mobile Bankingnya, dan sebagian nasabah masih bisa membuka aplikasi Mobile Banking Muamalat tersebut. Namun dibulan Maret aplikasi Mobile Banking Muamalat sudah tidak bisa digunakan lagi oleh seluruh nasabh Bank Muamalat Indonesia. Dengan perkembangan industri 4.0 Bank Muamalat Indonesia mengkonfersikan Mobile Banking Muamalat menjadi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) untuk lebih mengikuti perkembangan digital yang selalu memudahkan semua orang dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Pada awal diluncurkannya Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN), nasabah Bank Muamalat Indonesia masih sedikit yang mengetahui aplikasi ini terkhusus di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Hal ini menjadikan permasalahan baru yang dihadapi. Salah satunya adanya kesulitan saat ingin melakukan transaksi dikarenakan harus pergi ke bank untuk melakukan transaksi, sedangkan nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung ini tidak hanya berasal dari Tulungagung saja tapi juga wilayah luar Tulungagung seperti Trenggalek yang tidak memiliki kantor cabang

Bank Muamalat. Kantor cabang pembantu di Tulungagung merupakan satu satunya kantor cabang pembantu yang berada di pusat kota Tulungagung. Karena letaknya yang berada di pusat kota dan hanya satu di wilayah Tulungagung, nasabah yang berada di desa kesulitan untuk memperoleh informasi tentang produk Bank Muamalat. Untuk itu tujuan dirilisnya aplikasi terbaru ini yaitu untuk meningkatkan kemudahan pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai mitra Bank Muamalat sendiri.

Muamalat DIN adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik seperti:

1. Fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
2. Fitur non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, serta konten Islami (kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat).
3. Fitur menarik lainnya tampilan lebih fresh, login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman single portofolio view dan smart transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer).

Gambaran yang mudah dimengerti tentang *Mobile Banking* Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) sebagai ilustrasinya adalah meja teller/customer service seolah-olah berpindah ke tempat nasabah, di mana

nasabah pulalah sebagai teller/customer servicenya, atau tangan teller/customer service berada di tangan nasabah. Nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, di luar menu tersebut tidak dapat dilakukan. Transaksi *Mobile Banking* dapat dilakukan di mana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real time*.

Bank muamalat sendiri, sudah menggunakan atau menawarkan aplikasi mobile banking ini. Hal itu disebabkan masyarakat didaerah tersebut akan dimudahkan dengan adanya aplikasi tersebut, dimana masyarakat tidak dirumitkan dalam bertransaksi dengan proses yang cepat dan mudah. Tapi terkadang masyarakat terkendala oleh jaringan yang susah dijangkau khususnya di pedesaan. Dengan aplikasi ini maka nasabah dari Bank Muamalat bisa dimudahkan lagi dalam bertransaksi.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan jumlah Pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung**

Tahun	Jumlah Pengguna
2020	15
2021	86
2022	244

*Sumber:* Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Berdasarkan table 1.1 perkembangan pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat Indonesia ini mengalami kenaikan disetiap tahunnya.

Hal ini membuktikan bahwa layanan Muamalat DIN sangat diminati oleh nasabah yang mengerti akan perkembangan teknologi dan informasi.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menyadari bahwa dari pernyataan diatas maka bisa disimpulkan bahwa dengan aplikasi Muamalat DIN ini dapat memberikan pelayanan yang lebih dan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi.

Dengan demikian, berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai penggunaan aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Maka dari itu penulis mengambil judul **“Implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini mengambil rumusan masalah untuk menjawab permasalahan yang ada. Fokus Penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari rumusan masalah yang telah disebutkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami penerapan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.
2. Untuk mengetahui peningkatan pelayanan jasa di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dengan adanya Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN)
3. Untuk mengetahui dan memahami kendala dalam penggunaan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

### **D. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah bertujuan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas dan tidak meluas. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian mengenai Implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan maka peneliti hanya berfokus pada:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada penggunaan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Tulungagung pada periode tertentu.

2. Penelitian ini membatasi pada pelayanan jasa yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Tulungagung kepada nasabahnya dan tidak membahas pelayanan jasa dari bank lain.
3. Penelitian ini hanya memfokuskan pada transaksi yang dilakukan melalui aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dan tidak membahas transaksi lainnya.
4. Peneliti hanya memfokuskan pada kendala dalam penggunaan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN)

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi siapapun pihak-pihak yang ingin mengetahui mengenai implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) khususnya di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

Penelitian ini digunakan untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan selama kuliah di Universitas Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung serta menambah wawasan dan pengetahuan. Selain itu juga untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan terutama dalam masalah system yang telah diterapkan oleh masing-masing lembaga keuangan.

b. Bagi mahasiswa

Diharapkan penelitian ini berguna untuk menambah wawasan pengetahuan maupun sumber referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan yang berguna kedepannya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang lembaga keuangan.

d. Bagi Bank Muamalat KCP Tulungagung

Diharap dari hasil penelitian ini dapat berguna bagi pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada nasabah.

## **F. Penegasan Istilah**

Penegasan istilah dimaksudkan untuk menghindari adanya kesalahpahaman terkait dengan judul yang diambil serta bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan mempermudah pengertiannya. Adapun penegasan istilah dari judul penelitian yakni sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN)

Muamalat Digital Islamic Network (DIN) adalah aplikasi digital banking yang dikhususkan untuk nasabah Bank Muamalat Indonesia. Aplikasi ini menawarkan berbagai macam produk dan

layanan perbankan yang mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam, seperti tabungan, pembiayaan, investasi, dan lain-lain. Selain itu, aplikasi DIN juga menyediakan fitur-fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, top-up pulsa, dan lain-lain. Aplikasi DIN hadir untuk memenuhi kebutuhan perbankan syariah yang semakin berkembang dan memberikan kemudahan bagi nasabah Bank Muamalat untuk bertransaksi dengan lebih aman, cepat, dan efisien.

b. Pelayanan Jasa

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

2. Definisi Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan pelayanan jasa di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung adalah terkait dengan bagaimana cara Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini dalam meningkatkan pelayanan jasa kepada nasabah dengan diterapkannya Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN).

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan memberikan alur pembahasan yang harus dilakukan peneliti dan sebagai upaya untuk menjaga keutuhan pembahasan permasalahan didalam skripsi ini agar terarah dan sistematis, maka sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan sebagai acuan dalam penelitian dari pengantar proposal skripsi secara menyeluruh. Pada bab ini membahas mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan juga penegasan istilah.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori pendukung yang membahas penelitian dengan fokus kajian penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai analisis perbandingan dalam membahas objek penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai data-data analisis yang didapat dari literatur yang telah dibaca dan hasil wawancara.

## BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian dari Implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

## BAB VI PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penulis.