

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Implementasi Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) Dalam Kemudahan Bertransaksi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar” Ditulis oleh Dyah Sri Pendjari, NIM 12401193096, Jurusan Perbankan Syariah, pembimbing Syamsul Umam, S.H.I., M.H.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya pertumbuhan ekonomi secara digital, laju perkembangan teknologi yang semakin meningkat, Maka Bank Muamalat KCP blitar memiliki layanan aplikasi Mobile Banking yaitu Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN).

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini terdapat 3 fokus penelitian yaitu : 1. Apa saja kemudahan dalam penggunaan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN)? 2. Apa kendala penggunaan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Blitar?

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Kemudahan layanan melalui penggunaan fitur-fitur aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) diantaranya adanya fitur-fitur layanan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN), keamanan yang terjamin, kenyamanan nasabah yang bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dari semua kemudahan tersebut dapat menimbulkan kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN). estimasi waktu yang menjadi efisien karena bisa melakukan pendaftaran produk Bank Muamalat KCP Blitar karena bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tidak perlu datang ke kantor cabang dan antri. 2. Kendalanya terdapat kendala eksternal dari para nasabah dan kendala internal dari aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN).

**Kata Kunci : Pelayanan, Aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN)**

## **ABSTRAC**

*This thesis is entitled "Implementation of Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Services to Ease Transactions at Bank Muamalat Blitar Sub-Branch Office" Written by Dyah Sri Pendjari, NIM 12401193096, Sharia Banking Department, supervisor Syamsul Umam, S.H.I., M.H.*

*This research is motivated by digital economic growth, the increasing pace of technological development, so Bank Muamalat KCP Blitar has a Mobile Banking application service, namely Muamalat Digital Islamic Network (DIN).*

*This research is field research with a qualitative approach. There are 3 research focuses in this research, namely: 1. What are the conveniences of using the features found in the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) application? 2. What are the obstacles to using the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) application at Bank Muamalat KCP Blitar?*

*The results of this research show that: 1. Ease of service through the use of Muamalat Digital Islamic Network (DIN) application features including the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) application service features, guaranteed security, customer convenience who can carry out transactions anywhere and at any time all these conveniences can lead to customer satisfaction in using the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) application. Time estimation is efficient because you can register Bank Muamalat KCP Blitar products because it can be done anywhere and at any time, there is no need to come to the branch office and queue. 2. The problem is that there are external obstacles from customers and internal obstacles from the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) application.*

***Keywords: Services, Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Application***