

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dengan meningkatnya jumlah industri perbankan di Indonesia, tingkat persaingan yang terjadi semakin tinggi pula khususnya perbankan yang menggunakan syariah Islam. Oleh karena itu Bank Muamalat berupaya untuk unggul dalam persaingan tersebut dengan cara meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang didapatkannya. Bank Muamalat KCP Blitar mempunyai karyawan yang berjumlah 7 orang dengan jumlah rekening nasabah sebanyak 16.040. Mengetahui kebutuhan dan keinginan dari pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam mendesain suatu produk atau jasa. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut maka desain produk atau jasa yang dihasilkan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut.

Di tengah era digitalisasi serta kemajuan teknologi yang semakin pesat, sektor perbankan mengalami transformasi berarti dengan adopsi digital banking dan digitalisasi layanan. Perubahan ini muncul sebagai tanggapan terhadap permintaan pasar yang semakin menuntut akses yang lebih cepat, mudah, dan aman terhadap layanan keuangan. Pada digital banking melibatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk menyajikan berbagai layanan perbankan, mulai dari pembukaan rekening secara

daring, transaksi tanpa uang tunai, hingga manajemen keuangan pribadi melalui platform digital. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bank, tetapi juga memberikan kenyamanan yang lebih kepada nasabah.

Pada tanggal 14 november 2019 Bank Muamalat mengeluarkan satu aplikasi yang di buat khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, aplikasi tersebut yaitu Muamalat DIN *Digital Islamic Network* (DIN). Muamalat DIN adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya. Bank Muamalat KCP Blitar juga salah satu kantor cabang yang ikut serta dalam mengoptimalkan jumlah nasabah untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Setiap nasabah diharuskan untuk men-*download* dan menggunakan aplikasi Muamalat DIN sebagai bentuk layanan digitalisasi perbankan untuk memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Dari jumlah nasabah yang mencapai 16.040 sudah 80% dari jumlah nasabah yang sudah menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

Bank Muamalat juga memberikan layanan secara digital melalui aplikasi Muamalat DIN dengan memberikan fitur-fitur untuk memudahkan para nasabah dalam bertransaksi diantaranya: Fitur Finansial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank, Fitur Non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten islami (Daily Hadist,

kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi, Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: *New look* (tampilan lebih *fresh*), *biometric login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portfolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).

Bank melakukan kegiatan sebagai bentuk pemberian jasa kepada nasabahnya untuk mendukung berbagai kelancaran dari kegiatan utama bank tersebut. Jasa-jasa pada bank adalah transfer (mengirim uang), inkaso (*collection*), kliring (*clearing*), safe deposit box, bank card bank notes, bank garansi, referensi bank, letter of credit (L/C), cek wisata, jual beli surat-surat berharga, menerima setoran pembayaran (pajak, telepon, air, listrik, atau uang kuliah, serta melayani pembayaran seperti gaji, pensiun, kupon atau bonus hadiah dalam pasar modal dapat memberikan suatu perantara bagi masyarakat.¹

Masyarakat Islam saat ini semakin kritis, sehingga ketika bank syariah yang selama ini dirindukan kehadirannya ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai syariah maka akan berakibat merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Bank Muamalat KCP Blitar sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah.

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, Bank dan Perbankan, 2018), hal. 39

Kita yakin bahwa belum ada satu perusahaan pun yang dapat mengoperasikan faktor produksi tanpa memanfaatkan tenaga kerja. Bahkan ada semacam kecenderungan, makin besar perusahaan dari segi kuantitas dan kualitas, makin besar jumlah kebutuhan akan tenaga kerja. Meskipun telah di temukan teknologi baru berupa mesin-mesin otomatis dan komputerisasi berupa perangkat keras maupun perangkat lunak, tetapi bagi sebagian besar perusahaan belum dapat melaksanakan kegiatannya tanpa adanya tenaga kerja. Justru dengan semakin modernnya peralatan produksi (mesin-mesin), kebutuhan tenaga kerja profesional juga akan meningkat. Akan tetapi, ada kecenderungan dengan luasnya hubungan antar manusia dalam pekerjaan, proses dan mekanisme kerja perusahaan makin besar. Hal ini dapat dibuktikan pada perusahaan yang menggunakan mesin (peralatan) yang serba modern dan otomatis, masih membutuhkan tenaga kerja yang cukup besar, terutama untuk tenaga operasional. Harus diakui bahwa semakin tinggi kuantitas tenaga kerja, problema yang timbul semakin kompleks. Problema tersebut menjadi tanggung jawab manajemen untuk mencari jalan keluarnya. Salah satu jalan yang harus ditempuh manajemen tenaga kerja yang sekaligus merupakan salah satu fungsinya adalah memberikan pelatihan kerja kepada tenaga kerja.²

Bank merupakan salah satu badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup seluruh masyarakat.

Sjafri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*, (Ghalia Indonesia: Jakarta Selatan, 2018), hal. 87

Berdirinya bank syariah merupakan keinginan umat Islam yang segera menghindari riba pada semua aktivitas muamalahnya, untuk bisa mencapai sebuah kesejahteraan lahir dan batin melalui aktivitas muamalah sesuai aturan Islam yang merupakan alternatif lain untuk menikmati layanan perbankan yang ditawarkan. Bank yang melakukan untuk beroperasi di bawah hukum syariat Islam. Dapat dikatakan bahwa perkembangan ekonomi syariah di Indonesia berkembang cukup pesat. Karena ditandai dengan banyaknya berdirinya lembaga keuangan di mana menggunakan sebuah prinsip bagi hasil atau syariat dalam operasionalnya.

Dengan meingkatnya perkembangan PT. Bank Muamalat dari tahun ke tahun, persaingan memperebutkan nasabah bank di Indonesia juga sangat ketat. Bank Muamalat adalah bank pertama murni syariah tidak ada campur yang berbau unit konvensional. Semua produk yang dihasilkan sudah melewati Dewan Pengawas Syariah dan MUI. Proses semua berdasarkan akad syariah, pelayanan sekarang menjadi nomor satu sebagai digital bank syariah. Dimana Bank Muamalat memiliki layanan aplikasi Mobile Banking yaitu Muamalat DIN. Aplikasi Muamalat DIN di anjurkan kepada seluruh nasabah Bank Muamalat agar dapat memudahkan dalam bertransaksi dengan lebih nyaman, aman, dan lebih cepat menggunakan perangkat pribadi atau handphone nasabah sendiri. Bank Muamalat Kantor Cabang Blitar merupakan Bank yang memiliki pelayanan yang baik dan memudahkan seluruh penduduk umat muslim di Kota Blitar. Dari tempatnya strategis di tengah kota yang terjangkau oleh banyak orang. Oleh sebab itu dibutuhkan beberapa strategi dalam

mempertahankan kualitas pelayanan baik dalam segi pelayanan yang sudah menjadi nasabah maupun yang akan menjadi nasabah baru yang dapat peningkatan jumlah nasabahnya di Bank Muamalat KCP Blitar. Selain untuk menarik minat nasabah baru, strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat juga berfungsi untuk mempertahankan nasabah-nasabah yang telah menjadi nasabah tetap di Bank Muamalat KCP Blitar agar tetap loyal. Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang menurut praktik dalam kurun waktu tertentu dan yang sudah ditentukan dalam pekerjaan meliputi cara bertingkah laku, beraktivitas, dan kedisiplinan.³ Perkembangan di dalam bank dapat dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang baik serta optimal. Kinerja merupakan wujud dari hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya dipergunakan untuk mengevaluasi para pegawai, organisasi serta perusahaan. Hasil yang baik merupakan langkah untuk menuju ke taraf pencapaian serta tujuan bank tersebut. Oleh karena itu, kinerja dalam suatu bank tersebut harus ditingkatkan dalam setiap periode guna meningkatkan kualitas.

Salah satu perekonomian yang berkembang pesat saat ini dan situasi persaingan yang ketat dapat dilihat dari kenyataan bahwa jumlah perbankan yang menawarkan keunggulan kompetitif dibandingkan dengan pesaing mereka yang telah meningkat. Hal ini menyebabkan ketidakpastian tentang masa depan, untuk meminimalkan keadaan tersebut

³ Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabet, 2011), hal. 195.

maka di butuhkan kekuatan di setiap bank untuk mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan pada sebuah pekerjaan. ⁴

Menurut *Digital Branch* Bagi Bank Umum oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), layanan perbankan digital adalah layanan perbankan atau kegiatan perbankan yang menggunakan fasilitas elektronik atau digital suatu bank melalui media digital calon nasabah dan/atau nasabah bank, Hal itu dilakukan secara mandiri. Memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank memperoleh informasi, berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, melakukan transaksi perbankan, dan menutup rekening. Termasuk juga memperoleh informasi dan transaksi selain produk perbankan, seperti nasihat keuangan, investasi, dan e-commerce. Kebutuhan nasabah bank seperti sistem transaksi (*electronic commerce*) *Digital Banking* sendiri dapat mempengaruhi beberapa kehidupan masyarakat pada aspek ekonomi yang khususnya perbankan, karena kehadirannya sangat membantu masyarakat untuk mengakses segala produk-produk keuangan dan lebih mempermudah untuk melakukan transaksi keuangan yang tentunya menggunakan sentuhan digital teknologi saat ini tanpa harus mengantri atau datang ke bank.⁵

Ciri mendasar era digital banking adalah dimensi dari bentuk baru setiap harinya. Meskipun bank cenderung tidak menerima perubahan karena struktur, bentuk bisnis, dan karakteristik lainnya, sebagian besar bank menyesuaikan perusahaannya dengan perubahan lingkungan bisnis

⁴ I Made, *Manajemen Perusahaan Teori dan Praktik*, (Surabaya: Erlangga, 2021), hal. 28.

⁵ Layanan Digital Banking - Sikapi Uangmu – OJK <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345?shem=ssc> diakses pada 4 Desember 2023, Pukul 21.53 wib.

dan, sebagai akibatnya, proses-proses tertentu yang dipaksa oleh proses digitalisasi. Proses ini menciptakan produk dan layanan perbankan baru yang terkait langsung dengan proses digitalisasi. Hal ini merupakan tanda bahwa sektor perbankan sangat menyadari perubahan yang akan terjadi, dan hal ini tentu saja berdampak pada keunggulan kompetitif dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan posisi yang lebih baik di pasar. Tentunya selain kegiatan yang berkaitan dengan pengenalan layanan baru, serta penyesuaiannya dengan pasar, fokusnya tetap pada klien bank yaitu bank harus memperhatikan kualitas layanan yang optimal.⁶ yang akan memuaskan nasabah yang sudah ada dan juga menarik nasabah baru ke bank. Proses transformasi layanan perbankan ini sangat penting untuk dibarengi dengan terus mendengarkan pasar dan kebutuhan nasabah, karena tidak boleh dilupakan bahwa semua bank memiliki dan akan memiliki nasabah tradisional di masa depan, yang akan mengesahkannya. tetap menggunakan layanan perbankan standar, serta nasabah yang dipastikan tidak akan menggunakan layanan perbankan digital dalam jangka waktu tertentu. Karena itu semua, bank harus mencari langkah optimal dalam mentransformasi unit bisnis mereka dan memperkenalkan cabang bank digital yang akan sepenuhnya menggantikan sumber daya manusia. Pada dasarnya, proses digitalisasi di sektor perbankan, selain memberikan keuntungan yang besar bagi bank dan nasabahnya, juga membawa tantangan tertentu yang perlu ditanggulangi oleh bank.

⁶ Gita Putri Maulidya, *Perbankan Dalam Era Baru Digital : Menuju Bank 4.0*, Proceeding Seminar Bisnis Seri V 2021, hal. 279-280.

Laju perkembangan teknologi yang semakin meningkat, bank memperkenalkan perbankan digital untuk lebih meningkatkan layanan mereka. Dengan dimulainya era digital, industri perbankan semakin intensif mengembangkan teknologi perbankan digital. Hal ini dilakukan untuk menarik perhatian calon pelanggan baru, khususnya generasi milenial dan masyarakat modern. Transformasi digital adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk mengubah cara kerja guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Perubahan ini akan memberikan dampak positif dan negatif pada setiap individu dan setiap bisnis. Bisnis yang menjalani transformasi digital memberikan kemudahan bagi pelanggan karena transaksi online dapat dilakukan kapan saja, di mana saja, tanpa semua orang harus berinteraksi secara langsung. Era ekonomi digital ini dapat menghadirkan peluang baru sekaligus ancaman serius bagi industri perbankan yang bergerak menuju perbankan digital untuk mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru dari kalangan milenial.

Dengan adanya lingkungan yang semakin maju maka akan menuntut sebuah bank untuk terus melakukan penyesuaian pada diri sendiri dan perubahan serta tantangan. Untuk mengatasi persaingan ini perbaikan dan peningkatan sangat diperlukan. Menjalankan aktivitas serta bertahan dalam persaingan yang semakin ketat pada saat ini, dalam sebuah perbankan pasti akan membutuhkan berbagai sumber daya yang diperlukan untuk mendukung berbagai aktivitas perbankan agar berjalan dengan lancar. Dalam sebuah persaingan kinerja karyawan dan teknologi

yang semakin maju maka memaksa untuk sebuah bank memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan digunakan untuk menjalankan sebuah kegiatan penting sehingga dapat mencapai keunggulan pada perusahaan tersebut.⁷ Para ahli mengatakan bahwa produktivitas pegawai akan meningkat ketika mereka menerima secara intensif. Pemberian secara intensif diharapkan untuk dapat meningkatkan sebuah produktivitas pegawai sehingga pegawai dapat termotivasi untuk terus bertindak demi tujuan perusahaan melalui keuntungan finansial dan melebihi gaji pokok. Perlu diperhatikan bahwa pemberian gaji pokok harus dilaksanakan tepat waktu agar setiap pegawai terpacu untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya serta meningkatkan produktivitasnya. Pemberian gaji pokok merupakan sebuah hadiah atau penghargaan untuk mendorong para pegawai menjadi sangat lebih produktif.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang layanan digital apa saja yang terdapat pada *mobile banking* Muamalat DIN khususnya Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar untuk meningkatkan layanan, kendala yang ada di dalam aplikasi Muamalat DIN guna meningkatkan pelayanan prima dan kenyamanan para nasabah ketika bertransaksi secara digital yang ada di aplikasi Muamalat DIN.

B. Fokus Penelitian

1. Apa saja kemudahan dalam penggunaan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN)?

⁷ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), hal. 226.

2. Apa kendala penggunaan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Blitar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kemudahan dalam penggunaan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN)
2. Untuk mengetahui kendala aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Blitar

D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah

Adanya ruang lingkup dan keterbatasan dalam suatu penelitian bertujuan agar peneliti maupun pembaca dapat mengetahui seberapa luas cakupan dari bahasan penelitian, sehingga tidak melebar dan lebih fokus pada masalah yang ada.

1. Ruang Lingkup Datum atau data penelitian yang digunakan adalah data dari Bank Muamalat KCP Blitar, aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dan Website resmi Bank Muamalat.
2. Keterbatasan penelitian berfokus fitur layanan dan kendala pada penggunaan aplikasi Maumalat *Digital Islamic Network* (DIN) dalam rangka meningkatkan layanan Bank Muamalat KCP Blitar tersebut agar mampu bersaing dengan bank umum atau bank syariah lainnya dalam hal digitalisasi.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Tema yang dipilih adalah termasuk kedalam kajian manajemen bank syariah dengan proses pembelajaran bagaimana Bank Muamalat KCP Blitar sebagai bank syariah mampu untuk melakukan pelayanan secara digital melalui aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN).

2. Manfaat Praktis

a) Pihak Bank Muamalat KCP Blitar

Dari Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran positif bagi pihak perbankan dalam melakukan perbaikan usaha dari kekurangan yang dianggap dapat berpengaruh terhadap operasional bank dan menghambat tujuan yang ingin dicapai.

b) Untuk Pihak Akademik

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan dan sumbangsih referensi di perbendaharaankepustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung terkait bidang keilmuan mengenai manfaat kemudahan dalam penggunaan aplikasi Muamalat *Digital Islamic network* (DIN).

c) Untuk Peneliti Selanjutnya

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan referensi sebagai bahan penelitian selanjutnya terkait dengan fitur-fitur terbaru serta kemudahan yang dirasakan pengguna/nasabah dari aplikasi Muamalat *Digital Islamic network* (DIN). .

F. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

A. Pelayanan Bank

Menurut Kotler pelayanan adalah suatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.⁸ Menurut definisi lain, pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberi kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung dalam melayani pelanggan.⁹

Secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

⁸ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Servis Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hal. 11.

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 15.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.¹⁰

Secara umum, standar layanan perbankan yang harus dipenuhi meliputi :

- a. Standar penampilan petugas perbankan standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*service excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga kepuasan nasabah.
- b. Kebersihan dan kerapian ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapi dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.

¹⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal.75.

- c. Pengetahuan produk dan jasa perbankan, pengetahuan produk dan jasa perbankan yang dilayani dimana pegawai bank bekerja, harus dikuasai secara penuh minimal sesuai dengan fungsi jabatan masing-masing yang ditunjuk sebagai pelayan nasabah perbankan.
- d. Standar berkomunikasi dengan nasabah komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank. Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah yang berhubungan dengan transparansi informasi produk bank. Kondisi tersebut harus didukung dengan terbitnya Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah dimana salah satu dasar aturan ini adalah dalam rangka menghindarkan bank dari resiko reputasi.
- e. Standar penanganan keluhan nasabah pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Penanganan keluhan harus serius, cepat dan tuntas.¹¹

B. Aplikasi *mobile banking* Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN)

Muamalat DIN merupakan aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun oleh seluruh pengguna baik nasabah maupun non

¹¹ Wiwik Saptia Apriyani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Card Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCPTembilahan, Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum, (Pekanbaru: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau, 2015) hal. 31.

nasabah. Muamalat DIN memiliki berbagai fitur menarik seperti fungsi keuangan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa harus ke bank. Peningkatan layanan Bank Muamalat melalui aplikasi Muamalat Din menandai langkah progresif dalam menyediakan solusi perbankan yang lebih efisien, inklusif, dan sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan syariah. Aplikasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan akses mudah dan cepat ke berbagai layanan perbankan, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga manajemen akun syariah. Dengan menerapkan teknologi terkini, Bank Muamalat berupaya memperkuat hubungan dengan nasabahnya, meningkatkan efisiensi operasional, dan menciptakan pengalaman bertransaksi yang aman dan nyaman. Melalui aplikasi Muamalat Din, bank ini berkomitmen untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi, menjaga integritas syariah, dan memperluas akses layanan perbankan syariah bagi masyarakat.¹² Keberhasilan pengimplementasian aplikasi Muamalat Din juga memerlukan kesiapan internal Bank Muamalat dalam menyediakan infrastruktur teknologi yang handal, sumber daya manusia yang terampil. Selain untuk pembukaan rekening online, Muamalat DIN juga dapat digunakan untuk melakukan perubahan rekening elektronik dan mengunduh laporan elektronik, menarik uang tunai di di gerai, membayar tagihan, dan melakukan

¹² Rini Rachmawati, Andri Daisy Rahmad, "Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan dan Penggunaan SMS Banking," *Pengembangan Perkotaan Dalam Era Teknologi Informasi Dan Komunikasi Administrasi Bisnis*, 43.1 (2017), hal. 38

transaksi pembayaran menggunakan QRIS.¹³

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

2. Secara Operasional

¹³ Bank Muamalat Pacu Pertumbuhan Jumlah Pengguna Baru Muamalat DIN <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/bank-muamalat-pacu-pertumbuhan-jumlah-pengguna-baru-muamalat-din?shem=ssc> diakses pada 4 Desember 2023, Pukul 20.48 wib.

Secara operasional yang dimaksud “Implementasi Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) Dalam Kemudahan Bertransaksi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar” Adalah Variabel Peningkatan Layanan Menggunakan *mobile banking* mampu membuat para nasabah merasa mudah dan cepat secara bertransaksi dan Bank Muamalat KCP Blitar meningkatkan pelayanan menggunakan digitalisasi agar mampu bersaing dengan bank lainnya.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan pedoman penyusunan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir penelitian

1. Bagian Utama, terdiri dari :

Bab I : Pendahuluan terdiri dari: a) Latar belakang masalah, b) identifikasi masalah, c) rumusan masalah, d) tujuan penelitian, e) kegunaan penelitian, f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, g) penegasan istilah, dan h) sistematika skripsi.

Bab II : Landasan teori terdiri dari: a) Teori yang membahas variabel / sub variabel pertama, b) teori yang membahas variabel / sub variabel kedua, c) dan seterusnya jika ada, d) kajian penelitian terdahulu, e) kerangka konseptual, dan f) hipotesis penelitian (jika diperlukan).

Bab III : Metode Penelitian Terdiri dari: a) pendekatan dan jenis penelitian, b) populasi, sampling dan sampel penelitian, c) sumber data, variabel, dan skala pengukurannya, d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, dan e) analisis data.

Bab IV : Hasil penelitian berisikan tentang hasil penelitian (deskripsi data dan pengujian hipotesis).

Bab V : Pembahasan berisikan tentang pembahasan data penelitian dan analisis data.

Bab VI : Penutup terdiri dari: a) kesimpulan dan b) saran atau rekomendasi.

2. Bagian Akhir a) Daftar pustaka, b) lampiran-lampiran, c) surat pernyataan keaslian skripsi, dan d) daftar riwayat hidup.