

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Bank Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Dengan Layanan Mobile Banking Pada Bank Muamalat Indonesia (Studi Kasus Muamalat *Digital Islamic Network* KCP Tulungagung)” ini ditulis oleh: Karokatin Afi’ah, NIM 17401163134, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Syayid Rahamatullah Tulungagung dibimbing oleh Bapak Dr. Qomarul Huda, M.Ag

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin ketatnya persaingan dalam dunia perbankan serta perkembangan teknologi yang semakin mengalami kemajuan dan telah merambah ke berbagai bidang yang salah satunya yaitu sektor perbankan, untuk itu Bank Muamalat KCP Tulungagung harus mampu bersaing dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan yang berikan oleh bank untuk upaya meningkatkan jumlah nasabahnya, untuk mengetahui apa saja dampak bagi bank serta nasabah dengan adanya layanan muamalat *Digital Islamic Network* serta kendala dan kemudahan dengan adanya layanan Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan informasi yang didapat melalui observasi, wawancara terhadap karyawan serta nasabah bank muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam strategi pelayanannya bank muamalat indonesia KCP Tulungagung dalam Upaya meningkatkan jumlah nasabah dengan layanan Muamalat *Digital Islamic Network* dengan cara sosialisasi langsung dengan nasabah saat melakukan transaksi di bank dan melalui iklan.

Kata kunci: Strategi, Pelayanan, Digitalisasi

ABSTRACT

The thesis entitled “bank service strategy in an effort to increase the number of customers with digital islamic network Muamalat KCP Tulungagung. was written by Karokatin Afi’ah , NIM. 17401163134, adviser Dr. Qomarul Huda M.Ag

The research is motivated by increasingly tight competition in the banking world as well as technological developments that are increasingly progressing and have penetrated into various fields, one of which is the banking sector. For this reason, bank Muamalat KCP Tulungagung must be able to improve the quality of services.

The purpose of this research is to find out the service strategy provided by the bank in an effort to increase the number of customers, to find out what are the impacts experienced by Muamalat digital islamic network services, as well as the constraints and conveniences

The research method used descriptive qualitative method used to solve problems with information obtained from interview with employees and customers of Bank Muamalat KCP Tulungagung

From the result of this research shows that in its service strategy in an effort to increase customers with Muamalat Digital Islamic Network through direct socialization when transactions take place. For its own service using the concept of excellent service.

Keyword : Strategy, Service, Digital