

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-undang No.10 Tahun 1998. Dalam undang-undang diatur tentang landasan hukum serta jenis usaha yang dioperasikan dan diterapkan oleh Bank Syariah.

Bank merupakan suatu institusi pada bidang keuangan yang bertugas sebagai penghimpun dana dan menyalurkan dana pada masyarakat dalam bentuk kredit. Bank ditujukan sebagai *agent of trust* yaitu sebagai pembawa kepercayaan karena bank dinilai sebagai lembaga yang mengandalkan kepercayaan yang menjadi kunci utama dalam kegiatan perbankan yang berhubungan dengan operasionalnya. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang sistem kerjanya berdasarkan prinsip syariah dan tidak mengandung riba. Bank syariah mengacu pada ketentuan Al-Qur'an dalam tata cara bermuamalatnya.² Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa lainnya dengan lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah.³ Selain itu jga memiliki tugas pokok yaitu mengumpulkan dan, menyalurkan dana dari masyarakat ke masyarakat, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan, pembayaran, dan pembiayaan lainnya kepada masyarakat. Atas adanya bank-bank berusaha semaksimal

² Setia Budi Wilarjo, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia, Ekonomi dan Bisnis*, 2.1 (2014), hal 2

³ Zubair Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal 27

mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa bonus beserta hadiah yang menarik, berbagai langkah dilakukan bank dengan tujuan menghimpun dana masyarakat, yang salah satunya adalah dengan meningkatkan jumlah nasabah.⁴

Keberadaan bank dalam perekonomian modern erat kaitannya dengan kebutuhan dan tidak bisa dihindari, keduanya tidak bisa dipisahkan dan saling keterkaitan. Bank memberikan pinjaman modal kepada pelaku bisnis, peminjam menerima tambahan modal untuk meningkatkan usahanya. Bank sebagai lembaga kepercayaan tidak hanya dimanfaatkan bagi individu dan masyarakat, tetapi juga berperan dalam pertumbuhan dan perkembangan ekonomi suatu negara. Selain itu, bank juga membantu kegiatan transaksi, produksi serta konsumsi melalui fungsinya sebagai lembaga yang melaksanakan lalu lintas pembiayaan kehidupan moneter, dan efektivitas kebijakan moneter dapat berjalan dengan baik, dan hal tersebut dipengaruhi oleh kestabilan dan kesehatan bisnis perbankan, badan usaha maupun lembaga pemerintah dapat menyimpan kelebihan dananya dibank sesuai dengan kebutuhannya. Sementara itu, pihak yang membutuhkan dana dapat mengajukan pinjaman atau kredit. Fungsi intermediasi dapat berjalan dengan baik, jika keduanya percaya terhadap bank. Oleh karena itu bank sering disebut sebagai lembaga kepercayaan.⁵

Perbankan berperan penting dalam memajukan perekonomian suatu daerah, hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan

⁴ M. Syaf'i Antonio, *Bank Syariah & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014), cet ke-4 hal.137

⁵ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, (Jakarta: Prenadamedia Group,2017) hal.7

selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karenanya, kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan untuk membantu dalam menjalankan aktivitas keuangan, baik secara perorangan ataupun perusahaan.⁶ Berorientasi tidak hanya fokus pada perolehan laba namun juga didasarkan pada falah merupakan tujuan dari perbankan syariah. Sedangkan bank konvensional orientasinya hanya tertuju pada laba (*profit oriented*). Beberapa bank bersaing untuk selalu meningkatkan teknologi dan sistem informasinya agar bisa memberikan pelayanan jasa yang memuaskan terhadap nasabah merupakan sebuah layanan jasa yang bersungguh-sungguh dan cermat. Karena nasabah berharap pada pemberian layanan jasa bank dengan kecakapan dan kecermatannya, sehingga bank selalu berusaha untuk membuat pembaharuan dan berusaha memberikan yang lebih baik pada produk layanan jasanya.⁷ Kepuasan nasabah bisa diukur dari kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan oleh bank.

Kualitas pelayanan merupakan suatu esensi yang penting untuk kelangsungan hidup suatu badan usaha. Bank syariah adalah industri jasa berdasarkan prinsip syariah, dimana setiap orang melakukan transaksi berdasarkan pelayanan yang diberikan, sehingga bank harus memberikan pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan pada nasabahnya. Dalam memberikan jasa pelayanan pada nasabah terdapat beberapa kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud.

⁶ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Edisi Revisi 2014, (Jakarta: PT Grafindo Persada,2016), hal.2

⁷ Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: kencana Prenamadia Group,2010) hal.6

Pelayanan nasabah merupakan suatu hal yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa Perbankan. Karena ada beberapa bentuk pelayanan yang dihadirkan oleh lembaga keuangan syariah diantaranya ada kemudahan dalam berinteraksi, penyimpanan dana, fasilitas, pembiayaan, keamanan, serta kenyamanan dari segala kemungkinan risiko yang terjadi. Maka dari itu pengembangan dan pemsaran lembaga keuangan syariah lebih ditingkatkan lagi.

Sedangkan nasabah pada lembaga keuangan syariah merupakan hal yang sangat penting dan bisa dikatakan mendominasi, ibarat nafas yang sangat berpengaruh pada keberlangsungan serta kelanjutan dari suatu lembaga keuangan. Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dana nya di Bank Syariah dan atau unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.⁸

Jumlah nasabah suatu lembaga keuangan syariah ditentukan oleh baik buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pada nasabah, memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan oleh nasabah, serta bertanggung jawab kepada setiap nasabah awal sampai selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan pada nasabah.⁹ Selain itu juga

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005) hal. 9

ditentukan oleh faktor lainya seperti bagaimana informasi bisa sampai kepada calon nasabah, melalui strategi promosi.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Pengguna MDIN

Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi
2020	1.890 Nasabah
2021	2.585 Nasabah
2022	3. 678 Nasabah

Sumber: Data diolah

Berdasarkan pemamaran data diatas terlihat bahwa nasbah yang menggunakan Muamalat DIN selalu mengalami peningkatkatan dari tahun ke tahun. Terbukti dengan dengan penambahan pengguna aplikasi tersebut setiap tahunnya, meningkat dari tahun 2020 ke tahun 2021 yaitu dari jumlah pengguna 1.890 nasabah menjadi 2.585, kenaikan yang cukup pesat karena mengingat pada saat itu terjadi kasus covid 19 sehingga membuat nabasah untuk menggunakan layanan Muamalat DIN untuk menunjang kegiatan transaksinya.

Ketertarikan nasabah dalam penggunaan layanan Muamalat DIN dipengaruhi oleh pemikiranya terhadap informasi yang diperoleh, yaitu salah satunya melalui faktor kemanfaataan. Selain bermanfaat, kemudahan penggunaan juga merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan

nasabah ketika menggunakan aplikasi layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) tersebut.

Mobile Banking atau lebih dikenal dengan sebutan M-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* atau *smartphone*. Dalam melakukan transaksi *M-Banking* dirasa lebih aman dan memberi kemudahan saat melakukan transaksi dan terhindar adanya tindak kriminal. Selain itu kemudahan lainnya yaitu lebih efisien karena membawa uang tunai dinilai memakan banyak tempat, dibandingkan dengan membawa alat transaksi yang berupa kartu (*card based*) maupun *e-money*. *Mobile banking* di Indonesia berkembang sangat pesat karena layanannya dirasa lebih praktis, efisien, dan kemudahan dalam segala urusan. Nasabah dapat menggunakan telephone bahkan internet untuk berhubungan dengan bank tanpa harus datang ke kantor.

Kepercayaan berperan penting bagi penerima dan pengguna *m-banking*. Privasi dan keamanan merupakan faktor yang sangat penting untuk membangun kepercayaan yang mempengaruhi nasabah perbankan dalam penggunaannya. Privasi didefinisikan sebagai kemampuan mengendalikan dan mengelola informasi tentang diri sendiri. Kebijakan privasi berfungsi sebagai alat yang berguna untuk membangun kepercayaan nasabah. Nasabah percaya bahwa mereka dapat melakukan transaksi secara online dengan konsisten sesuai harapannya.¹⁰

¹⁰ Hermin Chandra, "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Bank Mestika Rantau Prapat,*" *Ekonomi Bisnis dan Manajemen*

Untuk dapat berkembang dengan pesat masing-masing industri perbankan harus memiliki keunggulan antara lain dengan mengadopsi fasilitas teknologi informasi dan memberikan layanan yang baik. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa perusahaan. Layanan yang baik akan membentuk sikap positif nasabah terhadap perusahaan dan minat untuk tetap menggunakan.

Salah satu perbankan syariah di Indonesia adalah Bank Muamalat. Dalam usahanya untuk memenangkan persaingan, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh suatu bank. Peranan teknologi dalam upaya pengembangan penyediaan produk dan fasilitas jasa perbankan yang baru sangatlah penting. Karena berpengaruh pada kenyamanan dari nasabah akan pelayanan dan fasilitasnya, para pengguna jasa perbankan akan dimanjakan dengan berbagai fasilitas yang memudahkan untuk melakukan transaksi dengan perkembangan teknologi. Dalam hal ini Bank Muamalat meluncurkan satu aplikasi yang dibuat khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada tanggal 14 November 2019 yaitu aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* atau M-DIN, merupakan aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui *smartphone*. Dengan diluncurkannya Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pihak bank menargetkan jumlah pengguna baru bisa bertambah. Berikut merupakan tabel volume transaksi Muamalat DIN tahun 2021-2022:

Tabel 1.2 Volume Transaksi Muamalat DIN

Tahun	Volume Transaksi
2021	2,4 Triliun
2022	4,6 Triliun

Sumber : Bank Muamalat Indonesia, 2022

Berdasarkan tabel diatas volume transaksi Muamalat DIN mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Dengan demikian menunjukkan bahwa penggunaan Muamalat DIN di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal ini membuktikan bahwa warga Indonesia menggunakan layanan Muamalat DIN untuk membantu memenuhi kebutuhan pembayaran cepat, efisien, fleksibel serta mudah digunakan.

Dalam transaksi *Digital Islamic Network* (DIN), Bank selalu berupaya menciptakan dan menjaga sebuah hubungan jangka panjang antara bank dengan nasabahnya, terdapat jarak/pemisah secara fisik antara pihak bank dengan nasabah dan tidak adanya interaksi secara langsung dalam aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* menyebabkan interaksi yang tidak selalu bertatap muka, sehingga menimbulkan sebuah kepercayaan yang diberikan oleh nasabah adalah suatu hal penting bagi bank. Fitur-fitur yang diberikan dalam *Muamalat Digital Islamic Network* juga lebih menarik dibandingkan dengan *mobile banking* yang sebelumnya.

Pada bank mana saja tentu ada langkah-langkah atau strategi yang digunakan untuk mengenalkan atau mensosialisasikan setiap progam baru

pada nasabah dalam memudahkan mereka. Semua karyawan bank berperan dalam hal ini, terutama *customer service* karena berhadapan langsung dengan nasabahnya.

Bank Muamalat KCP Tulungagung salah satu kantor cabang pembantu yang ikut serta mengoptimalkan dan berupaya meningkatkan jumlah nasabah untuk menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN. Tingkat pesaing yang semakin banyak, maka Bank Muamalat KCP Tulungagung secara terus menerus memperbaiki manajemen serta strategi bisnisnya salah satunya dengan cara semakin mempermudah transaksi para nasabah melalui teknologi dengan mengajak para nasabahnya menggunakan produk layanan Muamalat *Digital Islamic Network* serta memberikan pemahaman dan pendampingan untuk para nasabahnya. Mengingat pentingnya sebuah pelayanan dan pemasaran yang sangat erat kaitanya dan berdampak sangat besar bagi Bank Muamalat untuk meningkatkan jumlah pengguna *m-banking*, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan Bank Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Dengan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Muamalat Indonesia” studi kasus pada Muamalat *Digital Islamic Network* Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung”

B. Fokus Penelitian

Adapun rumusan permasalahanya meliputi:

1. Bagaimana strategi bank dalam mempromosikan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung?
2. Bagaimana dampak dari penerapan strategi yang dilakukan Bank dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah dengan layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Adanya penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui strategi bank dalam mempromosikan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung?
2. Untuk mengetahui dampak dari penerapan strategi yang dilakukan Bank dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah dengan layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung?

D. Batasan Masalah

Adapun diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi yang membawa dampak terhadap sektor perbankan dapat memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi, kemudian seperti apa fungsi dari aplikasi aplikasi dari bank muamalat tersebut memenuhi kepuasan nasabahnya serta dapat menjadi peluang bagi bank untuk bisa meningkatkan jumlah nasabahnya.

2. Teknologi IT tentu memiliki keunggulan dan kekurangan ada kelebihan dalam penggunaan digitalisasi bank tersebut dapat kita jadikan sebagai keunggulan dan kekurangan dalam penggunaannya dapat dijadikan sebagai kelemahan.
3. Penelitian ini hanya berfokus untuk menganalisis strategi pelayanan yang dijalankan oleh bank untuk upaya meningkatkan jumlah nasabah dengan layanan *mobile banking* (khususnya MDIN) DAN

Pada penelitian ini peneliti membatasi permasalahan meliputi:

1. Data yang digunakan dari literatur dan informan yang sesuai tema yang saya angkat
2. Data dalam penelitian ini berasal dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pembantu Tulungagung.
3. Data peneliti difokuskan pada Muamalat *Digital Islamic Network* atau M-DIN.

E. Manfaat Peneliti

1. Secara Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan strategi pelayanan yang baik. Dalam sebuah perusahaan maupun non perusahaan khususnya lembaga keuangan syariah yang diharapkan mampu menerapkan strategi pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah pada lembaga keuangan tersebut.

2. Secara Praktis

a. Bagi Akademis

Hasil dalam penelitian ini merupakan bagian dari memperkaya serta menambah khasanah pemahaman tentang Strategi Pelayanan Bank dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Dengan Layanan Mobile Banking

b. Bagi Bank Muamalat Indonesia

Harapanya hasil dari peneltian ini mampu meningkatkan strategi pengembangan layanan digital atau Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN) pada Bank Muamalat Indonesia serta dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya menjadi lebih optimal.

c. Acuan penelitian mendatang

Bagi peneliti mendatang hasil penelitian ini bermanfaat sebagai contoh acuan, bahan referensi rujukan dan menambah informasi khususnya yang menggunakan topik penelitian yang sama.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi konseptual

Strategi merupakan suatu perencanaan jangka panjang yang dirangkai untuk mencapai tujuan dari suatu perusahaan atau organisasi.

Penerapan strategi merupakan proses dimana strategi dan kebijakan dijalankan melalui pengembangan struktur, pengembangan program, dan prosedur pelaksanaan. Penerapan strategi adalah tahapan yang paling sulit dalam proses strategi manajemen mengingat banyak sekali faktor yang bisa berpengaruh pada pelaksanaan dilapangan dan mungkin tidak sesuai dengan perkiraan semula.¹¹

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan sebuah aplikasi *m-banking* terbaru yang diluncurkan oleh Bank Muamalat Indonesia yang dapat diakses oleh penggunanya dan disediakan untuk bertransaksi finansial maupun nonfinansial melalui *smartphone*.

Berdasarkan hal diatas yang penulis maksud dengan judul secara keseluruhan adalah mengetahui bagaimana Strategi Pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia untuk mengupayakan Jumlah Nasabah dengan Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* Pada Bank Muamalat Indonesia Muamalat KCP Tulungagung.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu definisi nyata, secara praktik dalam lingkup obyek penelitian/objek yang diteliti. Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk memperjelas mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian, tempat dimana menguji “Strategi Pelayanan Bank Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Dengan Layanan Muamalat

¹¹ Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen*, (Jakarta: Bayumedia Publishing, 2005) hal, 5

*Digital Islamic Network M-DIN Pada Bank Muamalat KCP
Tulungagung*

G. Sistematika Penulisan

Penelitian skripsi ini disusun menjadi tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

1. Bagian Awal

Pada bagian ini terdiri dari halaman sampul depan (cover), halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari 6 bab yang secara rinci sebagaimana dijelaskan berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini membahas mengenai sub bab yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka, tentang teori, penelitian sebelumnya, kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Terdiri dari sub bab meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Terdiri dari sub bab meliputi: paparan data dari topik yang diambil dan temuan penelitian serta Memberikan gambaran dari profil Bank Muamalat Indonesia.

BAB V : PEMBAHASAN

Membahas mengenai analisis dengan konfirmasi dan sintesis diantara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab penutup berisi mengenai kesimpulan, menunjukkan jawaban yang detail pembahasan dan saran atau rekomendasi.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir terdiri dari uraian daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.