

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Keberadaan lembaga keuangan sangat penting bagi negara, salah satunya sebagai pendorong kegiatan ekonomi masyarakat.<sup>1</sup> Bank menjadi salah satu lembaga keuangan yang penting karena turut menjadi jembatan pemerataan ekonomi masyarakat di Indonesia. Secara tegas, Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menjelaskan bahwa perbankan di Indonesia terdapat dua sistem (*Dual Banking System*) yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Selanjutnya, Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas perbankan Indonesia perlu mempersiapkan perangkat peraturan dan juga fasilitas yang berfungsi sebagai penunjang yang mampu mendukung operasional bank syariah, dan hal tersebut sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.<sup>2</sup>

Sejarah perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia dimulai dengan berdirinya Bank Syariah pertama yaitu Bank Muamalat. Bank Muamalat Indonesia adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah islam dalam menjalankan operasionalnya.

---

<sup>1</sup> Jamal Wiwoho, "Peran lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank dalam memberikan Distribusi keadilan bagi masyarakat", *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, Vol. 32 No. 1 Januari 2014. (Diakses melalui <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/9028/0> pada Minggu 5 Februari pukul 09.55 WIB), 88.

<sup>2</sup> Arivatu Ni'mati Rahmatika, "Dual Banking System di Indonesia", *Jurnal At-Tahdzib*, Vol. 2 No. 2 April 2014. (Diakses melalui <http://ejournal.kopertais4.or.id/mataraman/index.php/tahdzib/article/view/2918> pada pada Minggu, 5 Februari 2023 pukul 10.15 WIB), 1.

Bank Muamalat Indonesia di dirikan pada tanggal 1 November 1991 M atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992 yang didukung oleh cendekiawan muslim dan para pengusaha, serta masyarakat luas. Produk pendanaan menggunakan prinsip *Wadiah* (titipan) dan *Mudharabah* (bagi-hasil), sedangkan penanaman dana menggunakan prinsip jual beli, bagi-hasil, dan sewa. Pada tanggal 27 Oktober tahun 1994 Bank Muamalat Indonesia telah menjadi bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).<sup>3</sup>

Perkembangan Bank Muamalat Indonesia pada beberapa tahun terakhir menunjukkan hasil yang baik. Sebagai bank syariah pertama di Indonesia tentu membuat Bank Muamalat Indonesia harus berjuang dalam mewujudkan tujuan pendiriannya. Berikut ini perkembangan operasional Bank Muamalat Indonesia di tahun 2019-2021.

Tabel 1.1  
Perkembangan Operasional Bank Muamalat  
Tahun 2019-2021

No.	Perkembangan Operasional	Jumlah (miliar)		
		2019	2020	2021
1.	Total Aset	50,556	51,241	58,899
2.	Investasi Pada Surat Berharga	11,348	12,185	26,936
3.	Total DPK	40,357	41,425	46,871
4.	Laba Bersih	9	10	16

Sumber: Laporan Keuangan Tahunan Bank Muamalat<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Ekonisia, 2008) 43.

<sup>4</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id>, Diakses pada Minggu, 5 Februari 2023 pukul 10.30 WIB

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan operasional seperti total aset yang dimiliki, investasi yang dilakukan, total DPK yang didapatkan, dan laba yang diperoleh selama masa pandemi di tahun 2019-2021 justru semakin meningkat. Pada sektor perekonomian seperti lembaga keuangan mulai diberlakukan digitalisasi layanan.

Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank.<sup>5</sup>

Saat ini, layanan digital perbankan telah berkembang dengan baik, seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, *e-money*, galeri pembayaran, perbankan tanpa cabang, debit *online*, outlet *digital*, kartu kredit virtual, sistem manajemen kas, EDC, cabang seluler, akun seluler, dan aplikasi keuangan berbasis *smartphone*. Pilihan besar produk perbankan digital tentu dimaksudkan untuk memotivasi pelanggan

---

<sup>5</sup> Ira Puspitadewi, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Pegawai", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 5 No. 2 Desember 2019. (Diakses melalui <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/2925/2255> pada Minggu, 24 April 2022 pukul 12.54 WIB), 249.

menjadi lebih loyal dan menjadi bagian dari gaya hidup modern. Kehadiran ekonomi digital era bisa menjadi peluang baru sekaligus ancaman serius bagi perbankan industri yang beralih ke perbankan *digital* untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan baru yang datang dari milenium generasi.

Menurut Marginingsih, keberadaan *Financial Technology* (Fintech) memiliki dampak positif bagi perekonomian masyarakat. Kontribusi Fintech telah banyak membantu masyarakat yang masih belum terlayani lembaga keuangan formal dalam melakukan transaksi keuangan sesuai dengan kebutuhannya. Penguatan regulasi terhadap pertumbuhan Fintech yang inklusif dan berkesinambungan yang memiliki potensi sebagai faktor pemicu lompatan yang sangat besar bagi industri pembayaran layanan keuangan digital.<sup>6</sup> Menurut penelitian lain menyebutkan bahwa bank syariah harus terus berupaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan penerapan digital banking. Sejalan dengan maraknya penggunaan instrumen digital dimasa pandemi, membuat transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh.<sup>7</sup>

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Madiun mulai mengupayakan peningkatan pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan

---

<sup>6</sup> Ratnawaty Marginingsih, "Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19", *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 8 No. 1 April 2021. (Diakses melalui <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter> pada pada Minggu, 5 Februari 2023 pukul 11.10 WIB), 56.

<sup>7</sup> Rika Mawarni, "Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19", *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, Vol. 9 No. 2 Juli 2021. (Diakses melalui <https://jurnal.stai-alazharmenganti.ac.id/index.php/AlIqtishod/article/view/233> pada pada Minggu, 5 Februari 2023 pukul 11.118 WIB), 38.

teknologi digital. Fasilitas digitalisasi perbankan yang tersedia dan beragam media sosial baik *Youtube, Twitter, Instagram, Facebook, Website* dan Muamalat DIN yang dimiliki bank sudah dimanfaatkan untuk kepentingan perkembangan *digitalisasi* perbankan syariah. Hubungan intensitas sosialisasi yang tinggi oleh pihak perbankan dapat mempengaruhi masyarakat secara umum. Dengan menghadirkan konten-konten variatif dan inovatif yang membahas tentang fungsi dan aktivitas bank serta produk dan layanan yang ditawarkan, maka masyarakat akan semakin tertarik dan mudah memperoleh pemahaman terkait perbankan syariah.

Di era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan teknologi sangat pesat. Perkembangan teknologi telah mempengaruhi kebijakan dan strategi di bidang perbankan yang mendorong inovasi lebih lanjut dalam persaingan yang semakin ketat, terutama untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait perbankan syariah. Bank Muamalat mengeluarkan atau meluncurkan satu aplikasi yang dibuat khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada tanggal 14 November 2019 yakni aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Muamalat DIN adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah. Namun hingga saat ini jumlah pengguna aplikasi Muamalat DIN baru mencapai 100.000 pengguna dari seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia. Aplikasi Muamalat DIN juga dapat diunduh melalui layanan *Play Store*

untuk pengguna Android ataupun melalui layanan *Appstore* untuk pengguna iOS guna memudahkan nasabah menggunakan layanan dari Muamalat DIN.

Hingga saat ini, Bank Muamalat telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling.<sup>8</sup> Salah satu kantor cabang dengan perkembangan cukup baik di masa pandemi yaitu Bank Muamalat KCP Madiun. Pemanfaatan layanan digitalisasi perbankan juga telah dilakukan dengan maksimal melalui penggunaan Muamalat DIN. Berikut ini perkembangan serta peningkatan jumlah pengguna Muamalat DIN dan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun sejak awal peluncuran di tahun 2019 hingga 2021.

Tabel 1.2  
Data Pengguna Muamalat DIN dan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat  
KCP Madiun  
Tahun 2017-2021

	Tahun	Pengguna	Jumlah Nasabah
Sebelum adanya Digitalisasi	2017	-	832
	2018	-	1130
Setelah adanya	2019	386	1056
	2020	411	882

<sup>8</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id>, Diakses pada Minggu, 5 Februari 2023 pukul 10.42 WIB

<i>Digitalisasi</i>	2021	658	1413
---------------------	------	-----	------

Sumber: Wawancara dengan Branch Manager Bank Muamalat KCP Madiun yang diolah kembali dengan peneliti (2022)

Guna mengetahui perkembangan data jumlah pengguna M-DIN dan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KC Kediri, kemudian peneliti juga mencantumkan data pembanding jumlah nasabah dan pengguna Muamalat DIN antara Bank Muamalat KCP Madiun, Bank Muamalat KCP Tulungagung, dan Bank Muamalat KCP Blitar.

Tabel 1.3  
Data Pengguna Muamalat DIN dan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung Tahun 2017-2021

	Tahun	Pengguna	Jumlah Nasabah
Sebelum adanya <i>Digitalisasi</i>	2017	-	546
	2018	-	709
Setelah adanya <i>Digitalisasi</i>	2019	267	670
	2020	278	432
	2021	364	681

Sumber: Wawancara dengan Branch Manager Bank Muamalat KCP Tulungagung yang diolah kembali dengan peneliti (2023)

Tabel 1.4  
Data Pengguna Muamalat DIN dan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Blitar Tahun 2017-2021

	Tahun	Pengguna	Jumlah Nasabah
Sebelum adanya <i>Digitalisasi</i>	2017	-	496
	2018	-	455
Setelah	2019	287	563

adanya	2020	265	498
<i>Digitalisasi</i>	2021	337	672

Wawancara dengan Branch Manager Bank Muamalat KCP Blitar yang diolah kembali dengan peneliti (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sejak peluncuran aplikasi M-DIN di tahun 2019, jumlah pengguna pada Bank Muamalat KCP Madiun semakin meningkat hingga tahun 2021. Hal ini dapat diasumsikan bahwa kesadaran masyarakat terhadap layanan digitalisasi perbankan. Penggunaan layanan digital dapat membantu berbagai aktivitas ekonomi masyarakat.

Keberadaan Muamalat DIN yang sangat sesuai untuk pemenuhan kebutuhan transaksi keuangan nasabah Bank Muamalat yang mudah dan efisien. Hal ini dapat juga menjadi strategi dalam menarik minat masyarakat dalam menjadi nasabah dengan adanya layanan digital yang dapat memudahkan kegiatan ekonomi masyarakat.

Muamalat DIN diluncurkan pada akhir tahun 2019, data jumlah nasabah sebelum tahun 2019 cukup baik dengan adanya peningkatan jumlah nasabah dari tahun 2017-2018. Kemudian terjadi penurunan jumlah nasabah di tahun 2019-2020. Namun kemudian jumlah nasabah di tahun 2021 berhasil meningkat drastis. Bila dihitung tingkat pertumbuhan jumlah nasabah dapat terlihat dari tabel berikut.

Tabel 1.5  
Pertumbuhan Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun  
Tahun 2019-2021

No.	Tahun	Pertumbuhan (%)
1.	2019	-6,5



2.	2020	-19,7
3.	2021	60,2

Sumber: Wawancara dengan Branch Manager Bank Muamalat KCP Madiun yang diolah kembali dengan peneliti (2022)

Melalui tabel di atas terjadi penurunan jumlah nasabah pada tahun 2019-2020 dengan tingkat pertumbuhan yang minus. Namun pada tahun 2021 tingkat pertumbuhan jumlah nasabah Bank Muamalat KCP Madiun mengalami peningkatan yang drastis. Hal ini yang membuat peneliti tertarik mengkaji lebih dalam peningkatan jumlah nasabah di masa pandemi dengan relevansi keberadaan Muamalat DIN sebagai bentuk digitalisasi layanan perbankan.

Dari tabel perbandingan pada table 1.2, table 1.3 dan table 1.4 dapat diketahui bahwa Bank Muamalat KCP Madiun mengalami peningkatan jumlah nasabah dan pengguna *mobile banking* Muamalat DIN yang lebih baik daripada Bank Muamalat KCP Tulungagung dan Bank Muamalat KCP Blitar. Hal ini membuktikan bahwa Bank Muamalat KCP Madiun termasuk bank dengan penerapan Digitalisasi Perbankan yang bagus diantara kantor caban pembantu lainnya. Selain bank melakukan pemasaran secara *online* bank juga melakukan pemasaran secara *face to face*. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa digitalisasi perbankan yang telah diterapkan pada Bank Muamalat KCP Madiun mengalami perkembangan yang sangat pesat dan perkembangan tersebut sekaligus memberi dampak positif dalam peningkatan jumlah nasabah .

Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas, bahwa *digitalisasi* perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan hasil yang meningkat. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk mendalami lebih jauh lewat sebuah penelitian yang mendalam tentang **“Peran *Digitalisasi* Perbankan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun”**.

#### **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana bentuk *Digitalisasi* Perbankan pada Bank Muamalat KCP Madiun?
2. Bagaimana peran *Digitalisasi* Perbankan dalam meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Bagaimana bentuk *Digitalisasi* Perbankan pada Bank Muamalat KCP Madiun.
2. Untuk mengetahui peran *Digitalisasi* Perbankan dalam meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung di dalam penelitian. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan secara teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan untuk penelitian yang akan datang terutama mengenai peran *digitalisasi perbankan* dalam meningkatkan jumlah nasabah.

## 2. Kegunaan secara praktis

### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat digunakan untuk melengkapi kebijakan perusahaan.

### b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, serta diharapkan penelitian selanjutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan yang ada pada penelitian ini.

### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh oleh peneliti selama mengenyam bangku perkuliahan dengan kondisi yang terjadi di lapangan, serta untuk menambah pengalaman dan wawasan bagi peneliti.

## E. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah telaah pustaka yang digunakan penulis:

1. *Pengaruh Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado*

Penelitian milik Nurul Akmaliah memiliki fokus penelitian pada pengaruh persepsi terhadap kualitas pelayanan melalui digitalisasi perbankan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan hasil persepsi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari rumusan masalah yang di ambil yaitu bahwa pengaruh variabel independen (Persepsi) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 54.0% sedangkan sisanya adalah 46.0% dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian ini. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linear sederhana dimana  $Y = 5,699 + 0,552X$ . Maksudnya adalah jika tidak ada Variabel X (Persepsi) maka nilai Kualitas Pelayanan sebesar 5,699. Sedangkan nilai b koefisien regresi 0,552 yang berarti jika variabel X (Persepsi) mengalami kenaikan 1% maka variabel Y (Kualitas Pelayanan) mengalami peningkatan sebesar 0,552.<sup>9</sup> Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh digitalisasi perbankan pada suatu lembaga keuangan khususnya bank. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada metode penelitian, penelitian ini menggunakan

---

<sup>9</sup> Nurul Akmaliah, "*Pengaruh Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado*" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Manado, Manado, 2020)

pendekatan kuantitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

2. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital Banking dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh*

Penelitian milik Rauzatul Jannah memiliki fokus penelitian pada faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan digital banking. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Hasil dari penelitian ini yaitu *Performance expectancy* (harapan kinerja) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Selain itu, *Effort expectancy* (harapan usaha) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking dan Social Influence (pengaruh sosial) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking.<sup>10</sup> Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh digitalisasi perbankan pada suatu lembaga keuangan khususnya bank. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada metode penelitian,

---

<sup>10</sup> Rauzatul Jannah, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital Banking dengan Menggunakan Model Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh*" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2019)

penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

### 3. *Inovasi Digital Banking dan Kinerja Perbankan di Indonesia*

Penelitian milik Emi Susanti memiliki fokus penelitian pada perkembangan *digital banking* di Indonesia dan pengaruh *digital banking* terhadap kinerja perbankan di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah digital banking berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan yang dihitung menggunakan ROA, ROE, dan BOPO. Inovasi *digital banking* juga memberikan kontribusi untuk mendukung lembaga keuangan perbankan dalam meningkatkan menguntungkan perusahaan, mulai dari keuntungan bersih yang dihasilkan dari penggunaan aktiva, keuntungan bersih yang dihasilkan bagi pemilikinya, dan kinerja yang efisiensi dengan menekan biaya operasional serta meningkatkan pendapatannya.<sup>11</sup> Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh digitalisasi perbankan pada suatu lembaga keuangan khususnya bank. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada metode penelitian, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

### 4. *Strategi Digital Marketing dalam Peningkatan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri Pada Masa Pandemi Covid-19.*

---

<sup>11</sup> Emi Susanti, "Inovasi Digital Banking dan Kinerja Perbankan di Indonesia" (Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta, 2019)

Penelitian milik Eka Rahayu Puspita Ningrum memiliki fokus penelitian pada Implementasi pemasaran secara digital yang diterapkan oleh Bank Muamalat KC Kediri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah dalam teori pelaksanaan digital marketing dijelaskan bahwasanya digital marketing mampu memberikan kemudahan yang lebih efektif dan efisien dalam proses pemasaran. Kefektifan tersebut dipengaruhi oleh 8 unsur yaitu mulai penentuan tujuan, pemetaan pasar, pengagasan dan perencanaan, penciptaan, distribusi, penguatan, evaluasi pemasaran, dan perbaikan pemasaran.<sup>12</sup> Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan meneliti tentang pengaruh digitalisasi perbankan pada suatu lembaga keuangan khususnya bank. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian.

5. *Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel Pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto*

Penelitian milik Nadya Lukita Puspitasari memiliki fokus penelitian pada dampak pelayanan yang diterapkan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada produk e-channel di BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini

---

<sup>12</sup> Eka Rahayu Puspita N, “*Strategi Digital Marketing dalam Peningkatan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri Pada Masa Pandemi Covid-19*”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo, 2021).

adalah Dampak pelayanan yang diterapkan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada produk e-channel di BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto pada masa pandemi Covid-19 adalah dapat menjalankan aktivitas perbankan dengan mematuhi protokol kesehatan yang telah ditentukan oleh pemerintah, melindungi dan memberikan keamanan karyawan serta nasabah.<sup>13</sup> Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh digitalisasi perbankan pada suatu lembaga keuangan khususnya bank. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian.

6. *Analisis Layanan Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto)*<sup>14</sup>

Penelitian milik Nurul Masruroh memiliki fokus penelitian pada layanan terhadap aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer pada Bank Muamalat KCP Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah yang berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan, *customer service*, dan nasabah dengan berbagai layanan Muamalat DIN yang disediakan dan dengan penyebab atau alasan yang membuat nasabah semakin sering

---

<sup>13</sup> Nadya Lukita Puspitasari, “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel Pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo, 2021).

<sup>14</sup> Nurul Masruroh, “Analisis Layanan Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto)”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri, 2022).



bertransaksi dengan adanya layanan Muamalat DIN, seperti kemudahan dalam penggunaan, efisien waktu, kemudahan pengguna dan keamanan. Dalam perspektif manajemen syariah diterapkan prinsip keadilan yaitu nasabah tidak paksa untuk menggunakan layanan Muamalat DIN. Kemudian prinsip Amanah dan pertanggungjawaban yaitu menjalankan sebuah tugas dengan melakukan pelayanan kepada nasabah dengan baik serta melakukan transaksi berdasarkan dengan prinsip syariah. Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada fokus penelitian yang membahas tentang Muamalat DIN dan objek penelitian.