

**PERAN *DIGITALISASI* PERBANKAN DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP MADIUN**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Syarat Skripsi Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)



Oleh:

ANISYA RIZKY MEIASTUTI

931417918

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2023

HALAMAN JUDUL

**PERAN *DIGITALISASI* PERBANKAN DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP MADIUN**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Anisya Rizky Meiastuti

9314.179.18

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN *DIGITALISASI* PERBANKAN DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP MADIUN**

Ditulis Oleh:

Anisya Rizky Meiasuti

9314.179.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, MEI.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIDN. 2021029005

NOTA DINAS

Kediri, 2 Agustus 2023

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No, 7 Ngronggo

Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Anisya Rizky Meiastruti
NIM : 931417918
Judul : Peran *Digitalisasi* Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, MEI.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIDN. 2021029005

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 2 Agustus 2023

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No, 7 Ngronggo

Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Anisya Rizky Meiastruti
NIM : 931417918
Judul : Peran *Digitalisasi* Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 10 Juli 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, MEL.

NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd

NIDN. 2021029005

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN *DIGITALISASI* PERBANKAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP MADIUN


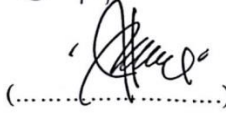

Disusun Oleh:

ANISYA RIZKY MEIASTUTI

NIM. 9314.179.18

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 10 Juli 2023.

Tim Penguji :

1. Penguji Utama
Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I
NIP. 198408152018012001 
2. Penguji I
Amrul Mutaqin, MEI
NIP. 197605072008011013 
3. Penguji II
Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIDN. 2021029005 

Kediri, 2 Agustus 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI

NIP. 19750101199031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anisya Rizky Meiastuti

NIM : 931417918

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail address : anisyarizky850@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Peran *Digitalisasi* Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah
Pada Bank Muamalat KCP Madiun

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 7 November 2023

Penulis



(Anisya Rizky Meiastuti)

HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“...Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...” (QS. Ar-Ra’d : 11)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

(Ridwan Kamil)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta rasa syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diturunkan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini saya selaku penulis ingin menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya serta ingin mempersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang sudah sangat membantu kelancaran penelitian ini. Skripsi ini penulis persembahkan pada:

1. Bapak Anto Yulianto dan Ibu Tutik Tutasmi tercinta yang selalu mendidik, menyayangi, dan memberi semangat dalam segala hal, serta selalu mendoakan setiap saat yang tiada putus hingga saat ini. Terimakasih telah senantiasa memberikan dukungan dan doa-doa baik di dalam sholatmu untuk putrimu ini. Kalian merupakan motivator terbesar hidup saya yang paling berharga.
2. Adik kandung saya tercinta Aditya Riskianto, dan Arlita Rizkyana Novitasari serta seluruh keluarga yang memberikan dukungan dan menjadi motivasi untuk saya sehingga tidak pernah mengenal kata menyerah.
3. Sahabat yang selalu membantu dalam pengerjaan skripsi Dennisha Amalia Dewi dan Ekalaka Febian Cahyaningtyas, terimakasih sudah meluangkan waktu untuk menemani saya saat perjalanan proses skripsi dan telah menjadi tempat curhatan hati saya.

4. Sahabat-sahabat yang saya banggakan juga Damara Leylani, Isna Damayanti, Eryka Firnanda, dan Tanti Minawati yang selalu memberikan saya support dan semangat yang tidak pernah ada batasnya.

ABSTRAK

MEIASTUTI, ANISYA RIZKY, 2023. Peran *Digitalisasi* Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Pembimbing: (1) Amrul Mutaqin, MEI. dan (2) Ulfi Dina Hamida, M.Pd.

Kata Kunci: *Digitalisasi* Perbankan, Jumlah Nasabah, Bank Syariah.

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. 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*. Bank Muamalat mengeluarkan atau meluncurkan satu aplikasi yang dibuat khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah yakni aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Madiun mulai mengupayakan peningkatan pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Tujuan penelitian ini adalah: 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.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan *Branch Manager*, *Customer Service*, dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Sedangkan data sekunder penelitian ini diperoleh dari *website* resmi dan referensi lainnya. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *deskriptif* dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan mengenai data yang berhubungan dengan pembahasan, teknik ini mendeskripsikan peran *digitalisasi* perbankan dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Bentuk-bentuk *digitalisasi* perbankan yang telah diterapkan pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*), *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*. 2) Peran *digitalisasi* perbankan dalam memberikan kemudahan melakukan transaksi perbankan maupun non-perbankan berhasil memberikan hasil peningkatan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun, hal ini menyebabkan nasabah memberikan loyalitas dan merasa aman serta nyaman dalam menggunakan produk *digitalisasi* perbankan yang telah dimiliki oleh Bank Muamalat KCP Madiun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa ada hambatan suatu apapun. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam skripsi ini penulis membahas akan membahas mengenai strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya sebagai penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslih, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI. MEI selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Serta Wali Dosen penulis selama studi ini, saya ucapkan terimakasih banyak atas bimbingannya mulai dari semester 1 hingga semester akhir seperti saat ini.
4. Bapak Amrul Mutaqin, MEI. selaku Pembimbing I atas bimbingan dan motivasi serta masukan yang sangat berarti bagi penulis.

5. Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd. selaku Pembimbing II atas bimbingan dan motivasi serta masukan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Segenap Pimpinan dan Karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan bimbingannya selama penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
8. Kedua orang tua yaitu Bapak Anto Yulianto dan Ibu Tutik Tutasmi terimakasih atas motivasi, doa dan segala dukungan dalam bentuk apapun kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas, untuk itu penulis berharap adanya saran dan kritik bagi semua pihak yang membaca untuk membangun perbaikan skripsi selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca. Aamin.

Kediri, 10 Mei 2023

Penulis

Anisya Rizky Meiasuti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Telaah Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Digitalisasi</i> Perbankan	

1. Pengertian <i>Digitalisasi</i> Perbankan	16
2. Bentuk-bentuk <i>Digitalisasi</i> Perbankan	18
3. Faktor Pendorong Perkembangan <i>Digitalisasi</i> Perbankan di Indonesia.....	24
B. Perbankan Syariah	
1. Pengertian Perbankan Syariah	27
2. Landasan Hukum Perbankan Syariah	28
3. Produk Perbankan Syariah di Bidang Penyaluran Dana dan Bidang Jasa	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Kehadiran Peneliti	33
C. Lokasi Penelitian	33
D. Sumber Data	34
E. Metode Pengumpulan Data	34
F. Analisis Data	36
G. Pengecekan Keabsahan Data	37
H. Tahap-tahap Penelitian	38

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	40
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	43
3. Profil Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	43

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ...	44
5. Job Deskripsi Jabatan	45
6. Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	48
B. Paparan Data	
1. Bentuk <i>Digitalisasi</i> Perbankan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	57
2. Peningkatan Jumlah Nasabah Sejak Diberlakukannya Digitalisasi Perbankan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	61
C. Temuan Penelitian	65
 BAB V PEMBAHASAN	
A. Bentuk-Bentuk <i>Digitalisasi</i> Perbankan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	68
B. Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun	74
 BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Operasional Bank Muamalat Tahun 2019-2021 .	2
Tabel 1.2 Data Pengguna Muamalat DIN dan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun Tahun 2017-2021	6
Tabel 1.3 Data Pengguna Muamalat DIN dan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung Tahun 2017-2021	7
Tabel 1.4 Data Pengguna Muamalat DIN dan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Blitar Tahun 2017-2021	7
Tabel 1.5 Pertumbuhan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun Tahun 2017-2021	8
Tabel 5.1 Data Pengguna M-DIN pada Bank Muamalat KCP Madiun Tahun 2017-2021	76
Tabel 5.2 Pertumbuhan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun Tahun 2017-2021	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Madiun.....	77
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Pedoman Wawancara |
| Lampiran 2 | Surat Izin Penelitian |
| Lampiran 3 | Surat Balasan Penelitian dari Pihak Bank Muamalat Indonesia
KCP Madiun |
| Lampiran 4 | Foto Dokumentasi |