

**IMPLEMENTASI STRATEGI *GROWTH HACKING* PADA *DIGITAL BANKING***

**DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE)**



**Disusun oleh:**

**NURUS SAMSIYAH**

**931416718**

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

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

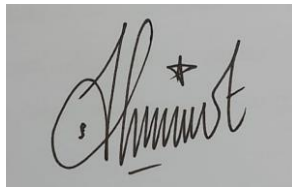
**IMPLEMENTASI STRATEGI *GROWTH HACKING* PADA *DIGITAL BANKING*  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO**

NURUS SAMSIYAH

931416718

Disetujui

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Sulistyowati, S.HI, M.EI**  
NIP. 19810930 200901 2 008

**Dosen Pembimbing II**



**Choiril Anam, M.EI**  
NIDN. 2029038403

**NOTA DINAS**

Kediri, 13 April 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Nurus Samsiyah

NIM : 931416718

Judul : Implementasi Strategi *Growth Hacking* Pada *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarana strata satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. Sulistyowati, S.HI, M.EI  
NIP. 19810930 200901 2 008

Dosen Pembimbing II



Choiril Anam, M.EI  
NIDN. 2029038403

**NOTA PEMBIMBING**

Kediri, 13 April 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan bapak dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Nurus Samsiyah

NIM : 931416718

Judul : Implementasi Strategi *Growth Hacking* Pada *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 11 April 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya..

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

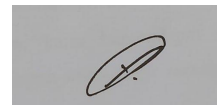
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. Sulistyowati, S.HI, M.EI  
NIP. 19810930 200901 2 008

Dosen Pembimbing II



Choiril Anam, M.EI  
NIDN. 2029038403

**HALAMAN PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI STRATEGI *GROWTH HACKING* PADA *DIGITAL BANKING*  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO**

NURUS SAMSIYAH

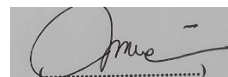
931416718

Telah diujikan di depan Sidang *Munaqasah* Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada  
tanggal 11 April 2023

Tim Penguji

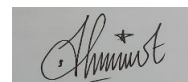
1. Penguji Utama

**Moch. Zainudin, M.EI**  
**NIDN. 2130108301**




2. Penguji I

**Dr. Sulistyowati, S.HI, M.EI**  
**NIP. 19810930 200901 2 008**



3. Penguji II

**Choiril Anam, M.EI**  
**NIDN. 2029038403**



Kediri, 13 April 2023

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri**

**KEMENTERIAN AGAMA RI**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**PERPUSTAKAAN**



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurus Samsiyah  
NIM : 931416718  
Fakultas/Jurusan : Perbankan Syariah/Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
E-mail address : samsiyahnurus23@gmail.com  
Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi  Tesis  Disertasi  
 Lain-lain (.....)  
Judul Karya Ilmiah : **IMPLEMENTASI STRATEGI *GROWTH HACKING* PADA**

***DIGITAL BANKING***

**DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO**

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, 10 November 2023

Penulis



(Nurus Samsiyah)

## **MOTTO**

الْعَالِمُونَ إِلَّا يَعْقِلُهَا وَمَا لِلنَّاسِ نَضْرِبُهَا الْأَمْتَالُ وَتِلْكَ

Artinya: “Dan perumpamaan-perumpamaan ini Kami buat untuk manusia; dan tiada yang memahaminya kecuali orang-orang yang berilmu” (QS. Al-Ankabut: 43)

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah rasa syukur yang tiada henti untuk semua nikmat yang telah Allah SWT berikan dalam kehidupan saya, atas berkah rahmat dan taufik-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini, dan saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Supadi dan Almh. Ibu Juwariyah, Kakak saya Rofiatul Khoiriyah dan Khoirul Anwar yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta mendoakan saya setiap waktu, supaya saya bisa menyelesaikan studi S1 ini dengan baik. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan lahir dan batin dengan rezeki melimpah, selalu dalam lindungannya, dan diberikan panjang umur oleh Allah SWT.
2. Yang terhormat dosen pembimbing Ibu Dr. Sulistyowati, MEI. dan Bapak Choiril Anam, MEI. yang selalu sabar memberikan arahan, ilmu serta masukannya, saya ucapkan ribuan terimakasih.
3. Pihak Bank Muamalat Mojokerto yang telah bersedia dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk teman-teman yang telah memberikan support yang luar biasa, mendengarkan segala keluh kesah, memberikan solusi, mendoakan, menyemangati, menemani dan menghibur dalam penyelesaian skripsi ini.

## **ABSTRAK**



Samsiyah, Nurus. 2023. Implementasi Strategi *Growth Hacking* Pada *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Dr. Sulistyowati, MEI. (2) Choiril Anam, MEI.

**Kata Kunci: *Growth Hacking*, Kualitas Pelayanan, Bank Muamalat**

Strategi *growth hacking* sebagai bagian dari pemasaran melalui kanal digital dapat membantu perusahaan dalam memasarkan produk lebih efisien. Terlebih dengan adanya perkembangan teknologi, yang memudahkan segala jenis pemasaran berbasis digital. Melalui strategi *growth hacking* dapat meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi yang ada. Bank Muamalat Mojokerto sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa tentu sangat penting memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi *growth hacking* pada Bank Muamalat Mojokerto. Selain itu untuk menunjukkan bahwa *strategi growth hacking* dapat meningkatkan kualitas pelayanan Bank Muamalat Mojokerto.

Penelitian merupakan jenis kualitatif deskriptif dan studi kasus karena fokus utama membahas suatu permasalahan. Kemudian data diperoleh melalui sumber primer dan sekunder. Selain itu pengumpulan data melalui observasi pada lembaga, dokumentasi data, dan wawancara. Teknik analisis data dilakukan dengan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 1) Strategi *growth hacking* pada Bank Muamalat Mojokerto berfokus dalam memasarkan layanan digital M-DIN (Muamalat *Digital Internet Network*). Layanan M-DIN dapat memudahkan nasabah dalam melaksanakan berbagai transaksi. Adapun tahapan *growth hacking* dalam memasarkan M-DIN antara lain pertama pengenalan produk melalui media sosial. Kedua memberikan link QRIS untuk aktivasi. Ketiga melayani berbagai jenis pertanyaan melalui layanan Salam Muamalat digital. Keempat berikutnya terkait keberhasilan media sosial, bahwa *instagram* yang memiliki *feedback* paling baik diantara media sosial lainnya. Keenam terakhir menjaga loyalitas nasabah dengan memberikan produk sesuai kebutuhan nasabah. 2) Layanan M-DIN sebagai bentuk pemanfaatan kecanggihan teknologi tentu dapat menunjukkan kualitas layanan Bank Muamalat Mojokerto. Kualitas Pelayanan yang meningkat terlihat dari beberapa indikator, pertama *tangibles* atau fasilitas fisik yang memadai. Kedua *reability* atau keandalan *front liner* karena adanya evaluasi bagi karyawan. Ketiga *responsiveness* atau tanggungjawab yang terpenuhi. Keempat *assurance* atau jaminan atas layanan yang baik. Kelima *emphaty* melalui *small talk* saat menghadapi keluhan nasabah.

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	'	ض	Ḍ
ب	B	ط	Ṭ
ت	T	ظ	Z
ث	Th	ع	'
ج	J	غ	Gh
ح	Ḥ	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	ه	H
ص	Ṣ	ي	Y

### A. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (*shaddah*), yang bersumber dari ya' nisbah (ya' yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan diatasnya.

احمدية : Ditulis *Ahmadi>yah*

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya' nisbah ditulis double

hurufnya

دَلَّ : Ditulis *Dalla*

### B. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis "ah" :

جماعة : Ditulis *Jama>'ah*

2. Bila di hidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudhaf), ditulis “at” :

نعمة الله : Ditulis *ni'mat Alla>h*

زكاة الفطر : Ditulis *zaka<t al-fiṭr*

### C. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dhammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

### D. Vokal Panjang

a panjang ditulis ā, i panjang ditulisī, u panjang ditulis ū, masing-masing dengan coretan diatas huruf a, i, u.

### E. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel (*diphthong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” masing-masing untuk (اي) dan (او).

### F. Kata Sandang Alif + Lam

Jika terdapat huruf alif + lam yang diikuti huruf qamariyah maupun diikuti huruf shamsiyah, huruf *al* ditulis :

الجامعة : Ditulis *al-Ja>mi'ah*

الشية : Ditulis *al-Shi>'ah*

### G. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

### H. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

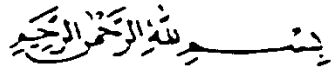
Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

شيخ الإسلام : Ditulis *Shai>ykh al-Isla>m*

#### **I. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (seperti kata ijmak, nash, Al-Qur'an, Hadits, dan lain-lain), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, *taufiq*, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Implementasi Strategi *Growth Hacking* Pada *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto”. Shalawat dan salam senantiasa turunkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E).

Penulisan skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya bantuan bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, MEI. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah
4. Ibu Dr. Sulistyowati, MEI. dan Bapak Choiril Anam, MEI. selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka berpikir dalam penulisan skripsi.
6. Kedua orang tua saya, Bapak Supadi dan Almh. Ibu Juwariyah yang sudah mendukung baik moril dan materiil serta doa yang selalu diberikan kelancaran sehingga skripsi ini terselesaikan.

7. Kakak saya, Rofiatul Khoiriyah dan Khoirul Anwar serta keluarga besar lain yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam proses studi ini
8. Bapak Doni Irawan selaku Manajer Bank Muamalat Mojokerto yang telah membantu proses penyelesaian skripsi melalui perizinan penelitian.
9. Teruntuk seorang pria yang bernama Johan Permana Putra yang turut serta menjadi penyemangat dalam proses studi dan selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini
10. Teruntuk Pink Squad, Ida Nurin, Tetty Putriana, Addini Muaffah, Rofiatul Adawiyah dan Latifatul Ahfa
11. Teman-teman yang telah sudi menjadi tempat curhat Mugi, Ilyas dan teman-teman Perbankan Syariah 2018 lainnya.
12. Serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Kediri, 1 Maret 2023

Nurus Samsiyah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Kegunaan Penelitian .....	14
E. Telaah Pustaka .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <i>Growth Hacking</i>	
1. Pengertian <i>Growth Hacking</i> .....	22

2.	Strategi <i>Growth Hacking</i> .....	23
3.	Tujuan <i>Growth Hacking</i> .....	23
4.	Tahapan <i>Growth Hacking</i> .....	23
B.	Layanan Digital Banking	
1.	Pengertian Layanan Digital Banking .....	26
2.	Jenis-Jenis Layanan Digital Banking .....	26
3.	Manfaat Layanan Digital Banking .....	27
C.	Kualitas Pelayanan	
1.	Pengertian Kualitas .....	28
2.	Pengertian Pelayanan .....	28
3.	Indikator Kualitas Pelayanan .....	29
4.	Kualitas Pelayanan dalam Islam .....	30

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	32
B.	Lokasi Penelitian .....	32
C.	Sumber Data .....	33
D.	Metode Pengumpulan Data.....	33
E.	Analisis Data.....	34
F.	Pengecekan Keabsahan Data .....	35
G.	Tahap-Tahap Penelitian .....	36

### **BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

A.	Gambaran Umum.....	37
B.	Paparan Data.....	49
C.	Temuan Penelitian .....	64

### **BAB V PEMBAHASAN**

A.	Implementasi Strategi <i>Growth Hacking</i> pada Digital Banking Bank Muamalat Mojokerto .....	66
----	--	----



<b>B.</b> Implementasi Strategi Growth Hacking pada Digital Banking dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Mojokerto.....	74
--	----

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN.....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks IP-TIK Indonesia .....	2
Tabel 1.2 Pertumbuhan Transaksi Mobile Banking Indonesia .....	4
Tabel 1.3 Layanan Digital Banking Bank Muamalat .....	8
Tabel 1.4 Perbandingan Layanan Digital Banking Pada Bank Syariah di Mojokerto .....	9
Tabel 1.5 Perbandingan Jumlah Pengguna Layanan Digital Banking Pada Bank Syariah di Mojokerto .....	10
Tabel 1.6 Pemasaran Produk Secara Digital Pada Bank Muamalat Mojokerto ....	11
Tabel 1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
Tabel 4.1 Media Sosial Bank Muamalat .....	51
Tabel 4.2 Proses Aktivasi Muamalat DIN .....	53
Tabel 4.3 Layanan Pada Muamalat DIN .....	54
Tabel 4.4 Urutan Media Sosial Paling Banyak Pengikut .....	56
Tabel 4.5 Perkembangan Jumlah Pengguna Muamalat DIN .....	57
Tabel 4.6 Fasilitas Sarana dan Prasarana Bank Muamalat Mojokerto .....	59
Tabel 4.7 Metode Penilaian Kinerja Karyawan Bank Muamalat Mojokerto .....	61
Tabel 4.8 Perkembangan Jumlah Keluhan Nasabah Bank Muamalat Mojokerto	63

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Mojokerto .....	40
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I: Pedoman Wawancara .....	90
Lampiran II: Dokumentasi .....	91
Lampiran III: Daftar Riwayat Hidup .....	92