

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI *FRONTLINER* DALAM PENGGUNAAN MUAMALAT DIN
(*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR
CABANG PEMBANTU NGANJUK**

SKRIPSI

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

Oleh:

Yuwanita Fadilla Carolina Sari

931417618

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI *FRONTLINER* DALAM PENGGUNAAN MUAMALAT DIN
(*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR
CABANG PEMBANTU NGANJUK**

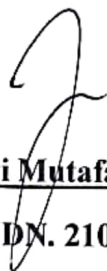
Oleh:

Yuwanita Fadilla Carolina Sari

9314.176.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI

NIDN. 2104108403

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum

NIP. 199303062019032016

NOTA DINAS

Kediri, 11 Juli 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:

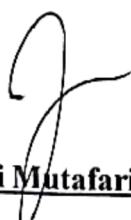
Nama : Yuwanita Fadilla Carolina Sari
NIM : 931417618
Judul : Strategi *Frontliner* dalam Penggunaan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Terhadap Peningkatan Layanan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.

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

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI

NIDN. 2104108403



Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum

NIP. 199303062019032016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 11 Januari 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 : Yuwanita Fadilla Carolina Sari
NIM : 931417618
Judul : Strategi *Frontliner* dalam Mengoptimalkan Penggunaan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) ditinjau dari Prespektif Manajemen Strategi Syariah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 11 Juli 2023., kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

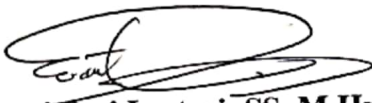
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI

NIDN. 2104108403


Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum

NIP. 199303062019032016

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI *FRONTLINER* DALAM PENGGUNAAN MUAMALAT DIN
(DIGITAL ISLAMIC NETWORK) TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR
CABANG PEMBANTU NGANJUK**

Disusun Oleh:

YUWANITA FADILLA CAROLINA SARI

NIM. 931417618

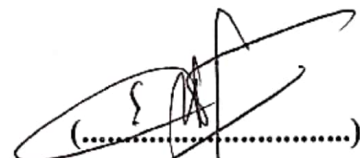
Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 11 Juli 2023.

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Dr. Ashfa Fikriyah, MEI

NIP.197504192000032002

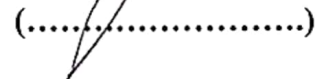


(.....)

2. Penguji I

Dr. Binti Mutafaridah, SE, MEI

NIDN. 214108403

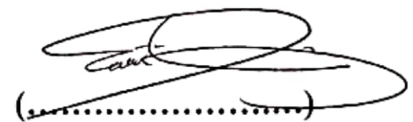


(.....)

3. Penguji II

Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum

NIP. 199303062019032016



(.....)

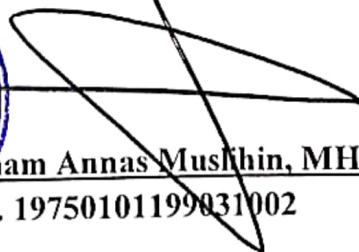
Kediri, 11 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI

NIP. 19750101199031002



MOTTO

“Berusahalah untuk tidak menjadi orang yang berhasil, tetapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

(Albert Einstein)

“Kebanyakan orang merasa sukses itu karena jerih payah diri mereka sendiri tanpa campur tangan Tuhan mengingat Tuhan adalah sebuah ibadah vertical dan menolong sesama sebagai ibadah horizontal”

(Bob Sadino)

“Proses sama pentingnya dibandingkan hasil. Hasilnya nihil tidak apa, yang penting sebuah proses telah dicanangkan dan dilaksanakan”

(Sujiwo Tejo)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, sehingga tugas akhir skripsi ini mampu saya selesaikan dengan lancar. Shalawat serta salam selalu dipanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. Semoga kita diterima menjadi umatnya dan diberi syafaatnya di hari akhir nanti. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada Allah SWT Pencipta Alam semesta yang telah memberikan saya hidup berkah dan rizkinya.
2. Kedua orang tua saya yang sangat memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk anaknya. Skripsi ini merupakan bentuk dedikasi saya kepada almarhumah Ibu saya yang belum sempat saya bahagiakan. Skripsi ini sebagai tanda bahwa perjuangan orang tua saya yang tidak sia-sia.
3. Kedua Dosen Pembimbing saya yaitu Ibu Dr. Binnti Mutafarida, SE, MEI. dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum.

ABSTRAK

YUWANITA FADILLA CAROLINA SARI, 2023. Strategi *Frontliner* Dalam Penggunaan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum.

Kata Kunci: Strategi, *Frontliner*, Digital Islamic Network, Kualitas Layanan

Kata Kunci: Bank Syariah, Transformasi digital telah merambat di berbagai bidang salah satunya yaitu dalam dunia Perbankan. Bank Muamalat menanggapi dengan meluncurkan sebuah produk layanan berbasis *Mobile Banking* Muamalat DIN, dan untuk mengoptimalkannya perlu adanya strategi yang digunakan khususnya seorang *frontliner*. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji tentang (1) Bagaimana Penggunaan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Nganjuk (2) Bagaimana strategi *frontliner* dalam penggunaan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) terhadap peningkatan kualitas layanan di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bagaimana penggunaan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Nganjuk (2) Bagaimana strategi yang digunakan *frontliner* dalam penggunaan Muamalat DIN terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis studi kasus. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan keikutsertaan peneliti, meningkatkan ketekunan dan triangulasi. Tahap-tahap penelitian yaitu sebelum ke lapangan, tahap penelitian ke lapangan, tahap analisis data dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa (1) dalam penggunaan Muamalat DIN banyak sekali kemudahan-kemudahan yang di rasakan oleh nasabah, banyak nasabah yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi mobile banking tersebut, layanan Muamalat DIN sangat efektif digunakan dalam era digital seperti saat ini dimana saat ini kemajuan teknologi semakin canggih (2) Dalam penggunaan Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Nganjuk, pihak *frontliner* Bank Muamalat menerapkan strategi meningkatkan kualitas layanan dan pemasaran secara langsung maupun tidak langsung kepada nasabah.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi *Frontliner* Dalam Penggunaan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Nganjuk” dapat terselesaikan tepat pada waktunya sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin bisa terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat berterimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, baik tenaga, pikiran, dukungan dan juga doa.

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M. HI selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI. MEI selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Dr. Binti Mutafarida SE, MEI dan Ibu Erawati Dwi Lestari SS, M.Hum selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Vudha Wisnala selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Nganjuk
6. Ibu Haniza Chusna selaku Customer Service Bank Muamalat KCP Nganjuk yang telah bersedia untuk memberikan arahan dan masukan-masukan selama penelitian
7. Bapak Surat dan Almh. Ibu Sunarsih selaku kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini
8. Muhammad Ahsin Fahmi, suami saya yang senantiasa selalu siaga membantu saya dan meluangkan waktunya untuk mengantar saya dalam proses mencari data skripsi ini
9. Citra Adilla, kakak saya yang selalu mensupport dan membantuy memberikan masukan kepada saya saat penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
10. Terakhir teman-teman saya, Sonia Novita Bella dan Siska Nur Mala yang selama ini memberikan support dan memberikan masukan ketika saya membutuhkan solusi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak kekurangan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Kediri, 17 Maret 2023
Penulis,

Yuwanita Fadilla Carolina
NIM. 931417618

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. KONTEKS PENELITIAN	1
B. FOKUS PENELITIAN	13
C. TUJUAN PENELITIAN	13
D. MANFAAT PENELITIAN	13
E. TELAAH PUSTAKA	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Strategi	20
1. Pengertian Strategi	20
B. <i>Frontliner</i>	21
1. Pengertian <i>Frontliner</i>	21
2. Tugas dan Fungsi <i>Frontliner</i>	24
C. Muamalat DIN (Digital Islamic Network).....	27
1. Pengertian Muamalat DIN	27
2. Faktor Pengguna Mobile Banking	29
3. Manfaat Muamalat DIN	33
D. Kualitas Pelayanan	34
1. Pengertian Pelayanan	34
2. Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	36
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan	40
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Kehadiran Peneliti	44
C. Lokasi Penelitian	45
D. Data dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Instrumen Pengumpulan Data	49

G. Pengecekan Keabsahan Data.....	49
H. Teknik Analisis Data	50
I. Tahap-Tahap Penelitian	52
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	53
A. Gambaran Umum Bank Muamalat.....	53
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia	53
2. Visi misi Bank Muamalat KCP Nganjuk	54
B. Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia.....	55
1. Produk	55
2. Layanan 24 Jam	58
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Nganjuk	59
4. Job Deskripsi Jabatan.....	61
C. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha dari Bank Muamalat KCP Nganjuk.....	65
D. Lokasi Perusahaan	66
E. PAPARAN DATA.....	66
1. Operasional Penggunaan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Nganjuk	66
2. Penerapan Kualitas Layanan Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk ...	69
3. Target Penggunaan Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Nganjuk	77
F. TEMUAN PENELITIAN	78
BAB V PEMBAHASAN	80
A. Penggunaan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Nganjuk.....	80
B. Strategi <i>Fontliner</i> dalam Penggunaan Muamalat DIN Terhadap Peningkatan Kualitas pelayanan Nasabah.....	83
BAB VI PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk	5
Tabel 1.2 Data Perbandingan Jumlah Nasabah Pengguna Muamalat DIN di beberapa Bank Muamalat	7
Tabel 1.3 Data Perbandingan Kualitas Layanan aplikasi Muamalat DIN dengan Muamalat Mobile.....	11
Tabel 5.1 Data Jumlah Presentase Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Nganjuk	60
Gambar 4.2 Gambar Aplikasi Muamalat DIN	68
Gambar 5.1 Gambar Fitur Aplikasi Muamalat DIN	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....	95
Lampiran 2: Surat Pengantar Observasi.....	97
Lampiran 3: Surat Pengantar Izin Penelitian.....	98
Lampiran 4: Surat Persetujuan Izin Penelitian	99
Lampiran 5: Daftar Konsultasi Skripsi	100
Lampiran 6: Brosur Produk Bank Muamalat	102
Lampiran 7: Dokumentasi Wawancara Penelitian	104