

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bank ialah sebuah lembaga dalam bidang perbankan yang cukup mudah dalam melakukan setiap bentuk transaksi keuangan. Hakikatnya bank memiliki tugas yang dibagi dalam dua tipe, yakni mengumpulkan dana dari warga masyarakat yang memiliki (*surplus unit*), dan mendistribusikan dana tersebut secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*defisit unit*) untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dapat dikatakan bahwa bank adalah Lembaga untuk menyimpan dan mengambil uang pribadi. Sesuai dengan UUD Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang membahas tentang bank adalah badan usaha yang mengumpulkan dana berupa simpanan dan mendistribusikannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit guna menaikkan taraf perekonomian hidup masyarakat banyak.¹

Bank syariah ialah suatu badan usaha yang mengelola masalah keuangan syariah yang aktivitasnya berdasarkan kaidah-kaidah yang tertera didalam syariat Islam, dengan tujuan untuk meningkatkan taraf perekonomian warga masyarakat dengan alur dapat mengembangkan bentuk kemandirian umat dengan kegiatan penyimpanan dan pensitribusian dana.² Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang menyatakan bahwa Perbankan syariah menjalankan kegiatannya sesuai dengan kaidah syariah dan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang, dalam hal ini adalah Dewan Syariah Nasional (DSN) di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Jadi segala sesuatu yang bertentangan dengan syariat Islam dalam bidang perbankan syariah ini tidak terdapat di bank ini.

Bank Syariah ialah bank yang perannya tanpa memunculkan permasalahan tentang riba. Peneliti dapat ketahui bahwa hal itu menyalahi aturan dalam Bank Syariah. Oleh karena itu dalam menghindari adanya bunga merupakan suatu tantangan yang cukup besar. Disisi lain para ekonom Islam tidak berd¹ i, namun mereka bergerak cepat untuk memberikan perhatian besar mengganngti sistem bunga yang dimaksud dengan sistem perbankan yang mengacu dengan hukum syara'. Usaha ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk membangun

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenandamedia group, 2012), hlm, 23-24.

² Inas Mawardah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta, 2016)

teori ekonomi yang anti riba dan bersiap untuk melakukan pengujian pada pertumbuhan ekonomi, efisiensi waktu serta penyaluran pendapatan.³

Perbankan Syariah dapat dikatakan berkembang secara cepat dan tepat apabila industri perbankan memiliki kelebihan yaitu dengan memberikan pelayanan terbaiknya. Pelayanan yang baik maka akan semakin banyak *customer* yang memilih untuk memakai jasa pada perusahaan tersebut.

Bank syariah ialah sebuah instansi keuangan perbankan yang sistem kerjanya sesuai dengan dasar Al-Qur'an sehingga bank syariah melakukan pelayanan baik pembiayaan dan peredaran uang sesuai dengan kaidah-kaidah syariah.⁴ Perkembangan IPTEK mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan IPTEK sudah menyatu dalam diri manusia yaitu internet, dimana sangat berpengaruh pada berbagai sektor kehidupan manusia. Berbagai macam kegiatan bisa dikerjakan dengan adanya internet. Internet memperlihatkan kepada manusia bahwa dunia itu luas. Sebagian besar dari sektor ekonomi berlomba-lomba untuk tidak tertinggal. Perkembangan IPTEK telah berpengaruh besar dalam segala kebijakan dunia perbankan yang selanjutnya lebih mendorong penemuan terbaru terutama di bidang pelayanan jasa pembayaran melalui bank. Bentuk penemuan baru dari jasa layanan perbankan yang mengacu pada IPTEK tersebut juga telah berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat.

Bentuk perubahan pelayanan perbankan merupakan tahapan untuk tetap bisa bertahan. Hubungan timbal balik yang baik dari segi sosialisasi, segala macam fasilitas yang berasal dari media sosial yang dapat digunakan sebagai bentuk kepentingan dari sebuah pendidikan sosialisasi dalam perbankan syariah. Di zaman globalisasi saat ini tentu masyarakat memilih untuk menggunakan jaringan yang jauh lebih mudah dan gampang yakni beralih pada sistem *online* dengan alasan mudah dijangkau oleh siapa saja yang membutuhkan informasi. Pelayanan Teknologi akan muncul menjadi pilihan terbaik dalam perbankan yaitu *online banking*. *Online Banking* ini bisa didownload dalam sebuah aplikasi dimana *online banking* ini bisa menjadi nilai tambah bagi produk syariah.⁵

³ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 7.

⁴ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Akademia Manajemen dan Perusahaan YKPN, 2014), 59.

⁵ Abdus Salam, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking" *Optimalisasi dan Tantangan*, Al-Anwal, Vol. 10, No. 1, 76.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) mulai merintis program bisnisnya pertama kali di Indonesia pada tanggal 1 Desember 1991. Pencetus Bank Muamalat Indonesia yaitu oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim yang pada akhirnya mendapatkan dorongan dari pemerintah Republik Indonesia.⁶

Bank Muamalat memilih untuk jangan sampai tertinggal dalam pemanfaatan perkembangan IPTEK saat ini. Salah satunya Bank Muamalat KCP Nganjuk yang terletak di Jl.Gatot Subroto No. 52, Kauman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur, 64411. Lokasi Bank Muamalat ini merupakan wilayah yang cukup strategis karena berada di tengah-tengah pusat kota sehingga mudah dijangkau oleh nasabah dengan menggunakan kendaraan apapun ketika akan melakukan sebuah transaksi. Selain itu terdapat fasilitas parkir yang luas dan ruangan bersih yang bisa menarik calon nasabah untuk memilih Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Bank Muamalat KCP Nganjuk merupakan salah satu kantor yang melayani nasabah dengan berbagai macam kebutuhan terkait dengan produk-produk yang terdapat di Bank Muamalat. Pelayanan di Bank Muamalat KCP Nganjuk selalu mengutamakan pelayanan terbaik kepada nasabahnya dengan menggunakan ciri khas pelayanan seluruh karyawan yang bersikap sopan santun serta selalu mengawalinya dengan salam.

Bank Muamlat KCP Nganjuk juga memiliki sebuah fitur aplikasi yang disusun dengan tujuan meningkatkan sistem pelayanan nasabah pada tanggal 14 November 2019 yaitu aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Aplikasi Muamalat DIN merupakan aplikasi pelayanan *mobile banking* yang bisa dijangkau secara bebas. Muamalat DIN memiliki banyak fitur menarik diantaranya, fitur finansial, fitur non finansial dan fitur menarik lainnya.

⁶ Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, http://www.bankmuamalat.co.id/profil_bank_muamalat_online pada tanggal 20 juli jam 18.32

Tabel 1.1

Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk
2018-2022

No	Tahun	Total
1	2018	836
2	2019	974
3	2020	879
4	2021	987
5	2022	1029

Sumber: Marketing Relationship Bank Muamalat KCP Nganjuk

Data di atas menjelaskan bahwa bahwa pada tahun 2018 hingga tahun 2022 yang melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Nganjuk yang sesuai dengan data dari *Marketing Relationship* Bank Muamalat KCP Nganjuk (Bapak Vudha Wisnala) menjelaskan bahwa pada tahun 2018 hingga 2019 jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk mengalami peningkatan sebanyak 138 nasabah.⁷ Pada Tahun 2020 jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk mengalami penurunan secara signifikan yaitu dari 974 menjadi 879 nasabah. Penurunan tersebut adalah dampak dari adanya wabah virus Covid-19 karena pada saat itu pembatasan kegiatan masyarakat yang berdampak pada berkurangnya jumlah nasabah yang mau datang langsung ke Bank dan membuka rekening. Pada akhir tahun 2020 Bank Muamalat KCP Nganjuk memutuskan untuk mengaktifkan sistem digital secara online untuk membantu nasabah-nasabah yang akan membuka rekening ataupun melakukan transaksi lainnya tanpa harus pergi ke kantor.

Pada tahun 2021 jumlah nasabah mulai mengalami kenaikan lagi dari 879 menjadi 987 karena pada saat itu pandemic virus covid-19 sudah mulai membaik sehingga sudah bisa dilakukan transaksi dengan cara *offline* atau tatap muka secara langsung. Lalu untuk tahun 2022 jumlah nasabah semakin meningkat dari jumlah 987 menjadi 1029 nasabah, penambahan jumlah nasabah semakin membaik dilatarbelakangi oleh sudah hilangnya wabah covid dan sudah mulai banyak orang yang minat untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat.

Penggunaan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat KCP Nganjuk dapat dianalisis sebagai berikut:

⁷ Wawancara dengan CS Bank Muamalat KCP Nganjuk, 21 Februari 2023.

a) *Easy to Learn* (Mudah di pelajari)

Penggunaan aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dalam penggunaannya harus mudah dipahami sehingga nasabah akan lebih mudah untuk mengoperasikan aplikasi tersebut.

b) *Easy to Use* (Mudah digunakan)

Salah satu tujuan di ciptakan aplikasi *mobile banking* ini adalah salah satunya untuk memudahkan nasabah dalam melakukan sebuah transaksi.

c) *Timeless* (Ketepatan Waktu)

Layanan Muamalat DIN dapat digunakan dimana saja dan kapan saja selama 24 jam.

Tabel 1.2

Data Perbandingan Jumlah Nasabah Pengguna Muamalat DIN di beberapa Bank Muamalat Tahun 2019-2022

No	Nama Bank Muamalat	Nasabah Pengguna			
		2019	2020	2021	2022
1	Bank Muamalat KCP Madiun	386	411	658	1993
2	Bank Muamalat KCP Tulungagung	267	278	364	543
3	Bank Muamalat KCP Nganjuk	164	212	223	256

Sumber : Dokumen Bank Muamalat KCP Nganjuk

Dari hasil penelitian, data perbandingan di atas bukan merupakan data keseluruhan nasabah pengguna Muamalat DIN, tetapi data tersebut merupakan data tambahan nasabah setiap tahunnya. Dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Muamalat DIN Kantor Cabang Madiun setiap tahunnya mendapatkan lebih banyak nasabah dibandingkan dengan nasabah pengguna Muamalat DIN Kantor Cabang Tulungagung dan Nganjuk. Hal ini didasari dengan banyaknya peminat untuk menjadi nasabah dari tahun per tahun. Dari pertambahan nasabah dari tahun ke tahun pada Bank Muamalat KCP Nganjuk masih tertinggal jika dibanding dengan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun dan Tulungagung sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengapa di Bank Muamalat KCP Nganjuk sama-sama pengguna

Muamalat DIN tetapi jumlah nasabah masih tertinggal jika dibanding Bank Muamalat KCP Madiun dan Tulungagung.

Peneliti ingin meneliti tentang Bank Muamalat karena memiliki alasan bahwa akan banyak nasabah yang merasakan keuntungan yang di dapat, salah satunya adalah nasabah mengeluarkan sedikit biaya administrasi, pelayanan yang baik, dan bisa merasakan yang namanya bagi hasil yang setara dengan bunga. Selain itu peneliti melakukan penelitian tentang Muamalat DIN dikarenakan memiliki sebuah aplikasi mobile banking dimana aplikasi tersebut sudah dilengkapi dengan banyak sekali fitur-fitur fitur *biometric login* dan *read One Time Password* (OTP). Muamalat DIN memiliki tugas untuk melayani berbagai macam kebutuhan *customer* dalam dalam bertransaksi baik secara tunai maupun non tunai dengan berbagai fitur, oleh karena itu penggunaan Muamalat DIN sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online.

Peneliti juga tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Nganjuk mengenai strategi *frontliner* dalam memaksimalkan penggunaan Muamalat DIN dikarenakan dalam mengoptimalkan penggunaan Muamalat DIN, jasa seorang *frontliner* disini sangat besar, *frontliner* secara umum bertugas untuk melayani *customer* secara langsung dimana ia bertugas memberikan informasi kepada nasabah dari suatu perbankan baik yang sudah mendaftar sebagai nasabah ataupun masih menjadi calon nasabah. Oleh karena itu *frontliner* diharuskan selalu mendampingi untuk memberi masukan dan bantuan yang mendukung kepada nasabah.

Kualitas layanan dan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah berkaitan dengan retensi nasabah dan profitabilitas. Oleh karenanya kualitas layanan diartikan sebagai usaha dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah sekaligus penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah.⁸ Hal-hal tersebut menunjukkan jika kemajuan sistem informasi juga berpengaruh dalam dunia perbankan terutama dalam memberikan suatu pelayanan dari sisi teknologi informasi yang sudah menjadi tuntutan perkembangan zaman.

Indikator layanan dapat dikatakan berkualitas jika dalam proses pelayanannya menggunakan lima indikator pelayanan diantaranya:

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), 59.

- a) Memberikan jaminan (*Asurance*), dimana perusahaan mampu menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah.
- b) Meningkatkan daya tanggap (*Responsiveness*), dimana perusahaan mampu menawarkan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- c) Meningkatkan bukti langsung (*Tangibles*), dimana Perusahaan mampu melibatkan eksistensinya pada pihak luar.
- d) Meningkatkan Keandalan (*Reability*), dimana Perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya.
- e) Meningkatkan Rasa Empati (*Emphaty*), dimana perusahaan mampu membeikan perhatian tulus dan bersifat pribadi kepada nasabah.

Pelayanan dalam Islam tentunya dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan dapat dipercaya, serta mengetahui dan ketrampilan yang bagus. Adapun hal tersebut yaitu amanah dan ilmu yang kemudian diuraikan dalam prespektif Islam sebagai berikut:

- a) Shidiq, yaitu benar dan jujur, tidak pernah berusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis.
- b) Amanah dan fathonah, yaitu bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi dan memiliki misi, manajer dan pemimpin yang cerdas kemudian sadar produk dan jasa secara berkelanjutan.
- c) Tablig, yaitu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik dimana dapat diartikan sebagai orang yang cerdas, mampu mendeskripsikan tugas dan cepat tanggap.
- d) Istiqomah, yaitu konsistensi dalam menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai meskipun terdapat berbagai rintangan.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan dalam Islam harus dilandasi oleh beberapa sifat Allah SWT yaitu sifat Shidiq, Amanah dan Fathonah, Tablig, dan Istiqomah. Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat di dalam perusahaan tersebut.

Tabel 1.3

Data Perbandingan Aplikasi Muamalat *Mobile* dengan Muamalat *Digital Islamic Network* terhadap peningkatan kualitas layanan nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

NO	KELEBIHAN		KEKURANGAN	
	Muamalat <i>Mobile</i>	Muamalat DIN	Muamalat <i>Mobile</i>	Muamalat DIN
1	Pembelian pulsa isi ulang telkomsel dan XL gratis.	Saat masuk ke aplikasi langsung memperlihatkan jumlah saldo keseluruhan	Belum bisa untuk isi ulang uang elektronik berupa OVO dan Gopay.	Biaya pembelian pulsa lebih mahal
2	Nomor terdaftar di Bank bisa terpisah dengan ponsel yang digunakan untuk mendaftar aplikasi Muamalat <i>Mobile</i> .	<i>Biometric-Login</i> (Masuk dengan menggunakan sidik jari)	Pendaftaran masih manual.	Kartu yang digunakan untuk mendaftar dengan aplikasi muamalat DIN harus sama.
3		Bisa isi ulang uang elektronik berupa OVO dan Gopay.	Tidak ada aplikasi kalkulator zakat.	
4		Biaya transfer ke bank lain lebih murah	Biaya transfer ke bank lain lebih mahal.	
5		Terdapat konten Islami (jadwal sholat, kiblat, dan kalkulator zakat) yang bisa digunakan oleh umum atau non nasabah Bank Muamalat.	Mutasi rekening hanya bisa satu bulan terakhir.	
		Sudah bisa buka rekening secara online	Beum bisa untuk buka rekening secara online.	

Sumber: Wawancara *Customer Service* Bank Muamalat KCP Nganjuk

Dari Data di atas dapat disimpulkan bahwa tampilan dari aplikasi Muamalat *Mobile* dan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) sangat berbeda dimana lebih unggul Muamalat DIN, salah satunya di Muamalat DIN ketika kita masuk ke aplikasi langsung disajikan jumlah keseluruhan saldo di rekening, sedangkan di Muamalat *Mobile* untuk mengetahui jumlah saldo diharuskan untuk mengecek terlebih dahulu. Dari keunggulan tampilan Muamalat DIN tersebut tentunya dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah merasa diuntungkan dengan aplikasi yang tampilan dan fiturnya sudah lengkap sehingga sangat memudahkan penggunaannya.

Dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui lebih lanjut mengenai strategi penggunaan Muamalat DIN terhadap peningkatan kualitas layanan nasabah, oleh karena itu

peneliti memilih untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “**Strategi *Frontliner* Dalam Penggunaan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan hasil konteks penelitian tersebut, maka peneliti dapat merangkum fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat KCP Nganjuk?
2. Bagaimana strategi *frontliner* dalam penggunaan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) terhadap peningkatan kualitas layanan nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil fokus penelitian di atas, maka peneliti merangkum tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bagaimana penggunaan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat KCP Nganjuk.
2. Untuk menjelaskan strategi *frontliner* dalam penggunaan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) terhadap peningkatan kualitas layanan di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan agar mampu berbagi banyak manfaat untuk banyak pihak, baik dalam segi teori maupun segi praktiknya. Dibawah ini adalah manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara teori

Hasil dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan tentang strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN.

2. Secara Praktik

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini dimaksudkan agar bisa meningkatkan kemampuan serta memperluas wawasan tentang perbankan syariah, khususnya tentang strategi penggunaan aplikasi Muamalat DIN.

- b. Bagi Lembaga

Penelitian ini dimaksudkan agar dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi Bank Muamalat KCP Nganjuk mengenai strategi penggunaan aplikasi Muamalat DIN terhadap peningkatan kualitas layanan nasabah serta dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini dimaksudkan agar mampu menjadi motivasi serta memperluas wawasan tentang ilmu pengetahuan khususnya Perbankan Syariah.

E. Telaah Pustaka

Berikut telaah Pustaka yang digunakan oleh penulis:

1. Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat (DIN) Digital Islamic Network Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar oleh Selly Marliani (2021), Skripsi IAIN Kediri.⁹

Hasil penelitian tersebut dapat diketahui manakah yang lebih memberikan kepuasan kepada nasabah terhadap aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat (DIN) Digital Islamic Network di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar. Penelitian ini berkaitan disertai dengan berkembangnya dunia perbankan masih banyak sekali Bank Syariah di Indonesia. Oleh karena itu, bank berlomba-lomba untuk tetap berusaha mempertahankan nasabahnya termasuk juga bank Muamalat. Dalam adanya persaingan perusahaan tersebut, maka sebaiknya bentuk pemanfaatan teknologi sesuatu hal yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan. Hal itu sebagai bentuk antisipasi persaingan pada Bank Muamalat untuk terus mengembangkan teknologi E-Muamalat berupa Muamalat Mobile dan Muamalat DIN (Digital Islamic Network). Hal yang berbeda pada penelitian sebelumnya terletak pada objek yang dibahas dan tempat penelitiannya sedangkan pada penelitian penulis di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Sedangkan hal yang sama pada penelitian penulis dengan peneliti sebelumnya adalah model pembahasan tentang fitur aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network).

⁹ Marliany “*Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat (DIN) Digital Islamic Network Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar*” (Skripsi, IAIN Kediri, 2021)

2. *Strategi Pelayanan Prima oleh Frontliner untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BRI Syariah KC Purwokerto* oleh Elma Zakiati (2019), Skripsi IAIN Purwokerto.¹⁰

Metode yang dipilih oleh peneliti adalah metode kualitatif yang menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh *frontliner* BRI Syariah KC Purwokerto sangat bermacam-macam diantaranya adalah *cross selling* dan *up selling* yang bertugas mendistribusikan barang yang terdapat di BRI Syariah KC Purwokerto. Sistem ini sangat terstruktur dengan memberikan buah tangan pada *customer* yang menyimpan dananya, dan *role play* untuk menyampaikan segala macam kekurangan dan cara pengembangan kemampuan yang terdapat pada *frontliner*. Perbedaan penelitian sebelumnya adalah membahas bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* untuk membangun loyalitas nasabah BRI KC Purwokerto sedangkan penelitian penulis mengkaji tentang strategi *frontliner* dalam pengoptimalan aplikasi Muamalat DIN. Persamaan hasil penelitian penulis dengan hasil peneliti sebelumnya memiliki kesamaan yakni membahas strategi yang digunakan oleh *frontliner*.

3. *Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KC Purwokerto* oleh Betria Rahayu Mudiyani (2014), Skripsi IAIN Purwokerto.¹¹

Metode yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif, yaitu dengan melaksanakan *practice* berupa *role play*, test online berupa test kemampuan pengetahuan barang, dan berbagi pada masing-masing tim bagian operasional. Tim tersebut mengimplementasikan lima dimensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Syariah KC Purwokerto. Diantaranya adalah (*tangible*), (*assurance*), (*reliability*), (*responsiveness*), (*empathy*). Manfaat yang diperoleh bagi bank adalah sebagai motivasi dalam melakukan perbaikan agar mengalami kemajuan perusahaan secara signifikan. Hal itu juga bertujuan sebagai suatu bentuk pertimbangan oleh bank agar melakukan peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* sedangkan bagi masyarakat dapat bermanfaat sebagai sumber masyarakat untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih banyak tentang perbankan. Perbedaan penelitian

¹⁰ Elma Zakiati “*Strategi Pelayanan Prima oleh Frontliner untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BRI Syariah KC Purwokerto*” (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2019)

¹¹ Betria Rahayu Mudiyani “*Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KC Purwokerto*” (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2017)

terdahulu adalah membahas tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* pada PT BRI Syariah KC Purwokerto sedangkan penelitian penulis membahas tentang strategi *frontliner* dalam pengoptimalan aplikasi Muamalat DIN. Dapat disimpulkan bahwa bentuk kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis saat ini adalah membahas tentang bentuk metode dari segi kualitas pelayanan.

4. Strategi Pemasaran Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Nganjuk oleh Rekian roro Pawestri (2021), Skripsi IAIN Ponorogo.¹²

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, aplikasi *mobile banking* adalah fasilitas *customer* untuk melakukan berbagai transaksi. Dan hal itu tentu sangat memudahkan nasabah tanpa harus mendatangi teller untuk melakukan transaksi. Adanya aplikasi *mobile banking* ini agar pendistribusian dapat terpenuhi. Oleh karena itu setiap bank harus pintar-pintar untuk membuat strategi pemasaran produk yang baik. Menurut Ikatan Bankir Indonesia terdapat beberapa poin yang dibutuhkan dalam menyusun strategi pemasaran antara lain adalah *segmentation*, *targeting* dan *positioning*. Selain itu, terdapat unsur lain yang diperlukan yaitu *product*, *place*, *price*, dan *promotion*. Perbedaan hasil penelitian terdahulu adalah mengkaji strategi pemasaran menggunakan aplikasi mobile banking Muamalat DIN sedangkan penelitian penulis mengkaji tentang strategi *frontliner* dalam pengoptimalan penggunaan aplikasi Muamalat DIN. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah mengkaji tentang strategi penggunaan aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network).

5. *Implementasi Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh* oleh Randi Nofari (2020) Skripsi IAIN Bukit Tinggi.¹³

Salah satu usaha dalam mewujudkan suatu sistem adalah penerapan. Kebijakan yang sudah ditetapkan tanpa adanya penerapan maka sebuah konsep tidak akan pernah terwujud. Bank merupakan suatu bentuk perusahaan yang mengelola perihal keuangan yang telah menerapkan sistem informasi dan teknologi. Bank di zaman sekarang berlomba-

¹² Rekian Roro Pawestri “Strategi Pemasaran Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Nganjuk” (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021)

¹³ Randi Novari “Implementasi Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh” (Skripsi, IAIN Bukit Tinggi, 2020)

lomba mengeluarkan inovasi-inovasi terbaru sama halnya dengan PT Bank Muamalat Indonesia diantaranya adalah aplikasi Muamalat DIN dimana aplikasi tersebut menawarkan banyak kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan seperti pengecekan saldo, transfer ke sesama bank maupun bank lain, pembelian pulsa, bayar PLN, buka rekening baru dan sebagainya. Keuntungan dari menyediakan aplikasi Muamalat DIN bagi bank adalah bisa menjadi solusi murah untuk pengembangan infrastruktur disbanding membuka outlet ATM. Perbedaan penelitian terdahulu adalah mengkaji tentang implementasi atau penerapan aplikasi Muamalat DIN sedangkan penelitian penulis mengkaji tentang strategi pengoptimalkan Muamalat DIN. Persamaan keduanya adalah sama-sama membahas tentang penggunaan atau pemakaian aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network).