

**PERAN MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (DIN)
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT KCP MADIUN**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

Putra Purnama Ardhiansyah

9342.031.19

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

2023

HALAMAN JUDUL

**PERAN MUAMALAT DIN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (DIN)
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT KCP MADIUN**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

Putra Purnama Ardhiansyah

9.342.031.19

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (DIN)
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT KCP MADIUN**

Putra Purnama Ardhiansyah

9.342.031.19

Telah Disetujui

Pembimbing I



Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIDN. 2104108403

Pembimbing II



Rike Selviasari, SE, MM
NIDN.0701058206

NOTA DINAS

Kediri 10 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 : Putra Purnama Ardhiansyah
Nim : 934203119
Judul : Peran Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di 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 lampiran berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIDN. 2104108403

Pembimbing II



Rike Selviasari, SE, MM
NIDN.0701058206

NOTA PEMBIMBING

Kediri 5 Oktober 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 : Putra Purnama Ardhiansyah
Nim : 934203119
Judul : Peran Muamalat *Digital Islamic Network (DIN)* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Madiun.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 5 Oktober 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.


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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I


Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIDN. 2104108403

Pembimbing II


Rike Selviasari, SE, MM
NIDN.0701058206

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK (DIN)*
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT KCP MADIUN

Disusun Oleh :

PUTRA PURNAMA ARDHIANSYAH

NIM. 9342.031.19

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 5 Oktober 2023

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Dr. H. Ali Samsuri, M.El.
NIDN. 2031107601

(.....)

2. Penguji I

Dr. Binti Mutafarida, SE,MEI
NIDN. 2104108403

(.....)

3. Penguji II

Rike Selviasari, SE, MM
NIDN.0701058206

(.....)

Kediri, 5 Oktober 2023

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Annas Muslih, MHI
NIP. 19750101199031003

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Wahai orang-orang yang beriman! Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung

(Q.S Ali'Imran: 200)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa berbahagia yang tiada henti, kita panjatkan 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 terimakasih sebanyak-banyaknya serta ingin mempersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang sudah sangat membantu kelancaran penelitian ini.

1. Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua saya. Bapak Suwarno dan Ibu Sarsini tercinta yang selalu mendidik, menyayangi, dan mensupport dalam segala hal, serta selalu mendoakan setiap saat yang tiada putus hingga saat ini.
2. Teruntuk keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan menjadi motivasi untuk saya sehingga tidak pernah mengenal kata menyerah.
3. Teruntuk teman-teman saya, terimakasih sudah meluangkan waktu untuk menemani saya, selalu memberikan support dan semangat yang tidak pernah ada batasnya.
4. Teruntuk Bapak Affandi Sophia Wijaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di Madiun dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.

ABSTRAK

ARDHIANSYAH, PUTRA PURNAMA, 2023. Peran Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Madiun, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Pembimbing : (1) Binti Mutafarida, SE, MEI dan (2) Rike Selviasari, SE, MM
Kata Kunci : *Muamalat DIN, Peningkatan, Kualitas pelayanan*

Skripsi ini menjelaskan mengenai Peran Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun. Tujuan penelitian ini adalah memaparkan mengenai, 1) Bagaimana penggunaan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Madiun, 2) Bagaimana peran Muamalat DIN untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP madiun.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang menyajikan dalam bentuk kata atau gambar dari sumber tertentu. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan melakukan pengumpulan data secara langsung terjun kelapangan (*Field Research*). Dengan teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi ke lokasi penelitian. Sedangkan teknik analisis data peneliti menganalisis data dengan melalui tiga alur yaitu Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan.

Adapun hasil penelitian 1) Bagaimana penggunaan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Madiun dilatar belakangi atas keinginan mendapatkan fasilitas perbankan yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunanya. Pada penggunaannya aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) mudah dioperasikan, lebih efektif dan efisien untuk nasabah. 2) Bagaimana Peran Muamalat DIN untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu memberikan kemudahan nasabah dalam menerima pelayanan yang berkualitas dan profesional. Dengan terwujudnya efektivitas dan efisiensi terhadap pelayanan jasa perbankan kepada nasabah yang menggunakan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN). Hal tersebut dibuktikan dengan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) berperan dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap pemberian kemudahan pelayanan jasa kepada nasabah, efisiensi waktu, memberikan jaminan keamanan terhadap nasabah, dan memberikan kepuasan layanan kepada nasabah.

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 akan membahas mengenai Peran Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat 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. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslih, H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. 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. Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI selaku Pembimbing I atas bimbingan dan motivasi serta masukan yang sangat berarti bagi penulis

5. Ibu Rike Selviasari, SE, MM 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 staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
8. Kedua orang tua yaitu Bapak Suwarno dan Ibu Sarsini terimakasih atas motivasi, do'a dan segala support 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 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 Agustus 2023

Penulis

Putra Purnama Ardhiansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Telaah Pustaka	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Peranan	18
1. Pengertian Peran	18
2. Jenis-Jenis Peran.....	18
B. Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>)	20
1. Pengertian Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>)	20
2. Kelebihan dan Kekurangan Muamalat DIN	21
3. Cara Mendaftar Muamalat DIN.....	22
C. Kualitas Pelayanan	23

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	24
3. Indikator Kualitas Pelayanan	26
4. Indikator Peningkatan Kualitas Pelayanan	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Kehadiran Peneliti.....	32
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Data dan Sumber Data	33
E. Metode Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	36
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	39
H. Tahapan Penelitian	41
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.....	42
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	42
2. Visi Misi Bank Muamalat Indonesia	44
3. Profil Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	44
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	45
5. Job Deskripsi Jabatan	46
6. Produk-Produk Bank Muamalat KCP Madiun.....	50
7. Layanan Muamalat DIN.....	58
B. Paparan Data	60
1. Penggunaan Layanan Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) di Bank Muamalat KCP Madiun	60
2. Peran Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun	64
C. Temuan Penelitian.....	72
BAB V PEMBAHASAN	
A. Penggunaan Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) Pada Bank Muamalat DIN	74

B. Peran Muamalat DIN Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Madiun.....	78
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Transaksi <i>Digital Banking</i> di Indonesia	1
Tabel 1.2 Bank Umum Syariah berdasarkan <i>The Best Digital Brand Of The Year 2021</i>	5
Tabel 1.3 Perbandingan Layanan <i>Digital Banking</i> Pada Bank Syariah di Madiun	6
Tabel 1.4 Jumlah Pengguna Layanan Muamalat DIN Pada Bank Muamalat KCP Madiun	7
Tabel 1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	8
Tabel 5.1 Jumlah Pengguna Layanan Muamalat DIN Pada Bank Muamalat KCP Madiun	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	45
Gambar 4.2 Ilustrasi tampilan konten islam di aplikasi Muamalat DIN.....	62
Gambar 4.3 Ilustrasi tampilan aplikasi Muamalat DIN	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Matriks Waewancara

Lampiran 2: Surat Izin Permohonan Observasi

Lampiran 3: Surat Keterangan Telah Observasi

Lampiran 4: Surat Izin Permohonan Riset / Penelitian

Lampiran 5: Surat Persetujuan Riset / Penelitian

Lampiran 6: Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 7 : Dokumentasi