

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di Indonesia pertumbuhan teknologi informasi di era globalisasi ini sangatlah pesat sehingga seluruh aspek kehidupan dituntut agar lebih cepat, efisien, aman salah satunya pada layanan yang sering digunakan untuk bertransaksi keuangan oleh semua masyarakat. Penyebab munculnya aplikasi bisnis berbasis digital merupakan salah satu dari perkembangan teknologi, cepatnya perkembangan teknologi informasi di era globalisasi ini begitu sengit terasa, terlebih dengan adanya berbagai modernitas sistem.¹ Perkembangan teknologi yang menciptakan efisiensi, membuat manusia harus berlomba-lomba bersaing secara sehat. Kemajuan teknologi informasi perbankan dapat di aplikasikan dalam perkembangan sistem layanan nasabah dengan wujud *digital banking*. Berikut ini data pertumbuhan transaksi *digital banking* di Indonesia

Tabel 1.1

Jumlah Transaksi *Digital Banking* di Indonesia

Tahun	Jumlah Transaksi Digital
2018	2,259
2019	2,436
2020	2,775
2021	3,984
2022	4,873

Sumber: Bank Indonesia dan Statistik Perbankan Indonesia OJK

¹Evani Khoirunnisa, “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (*Trust*), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2017), 6

Berdasarkan data tabel 1.1 menjelaskan bahwa di Indonesia transaksi *digital banking* mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Di Indonesia sendiri, perkembangan transaksi digital *banking* tumbuh lebih tinggi pada setiap tahunnya sebesar 1,556% dalam kurun waktu 2018-2022, dapat diketahui layanan digital telah tumbuh sangat baik, sehingga melalui kemudahan akses bagi masyarakat dalam layanan perbankan berbasis digital dapat menciptakan efisiensi namun persaingan di era digital harus membuat setiap Bank mempunyai strategi jitu dalam mendapatkan hati masyarakat termasuk pada sektor industri Bank Syariah, keberadaannya sebagai jawaban atas kebutuhan transaksi perekonomian yang sesuai prinsip syariah. Di Indonesia eksistensi Bank Syariah harus dijaga agar dapat memenuhi kebutuhan transaksi sesuai prinsip ajaran agama bagi masyarakat muslim. Teknologi mendorong manusia untuk melakukan kegiatan dengan lebih cepat dan lebih mudah.²

Kemajuan mekanis teknologi ini membuat manusia dapat menyampaikan informasi tanpa hambatan terutama dengan jarak, terkhusus pada pemberian fasilitas pelayanan jasa, hal tersebut dapat dibuktikan dengan dunia perbankan yang terus berinovasi pada layanannya untuk kebutuhan nasabah yang sesuai dengan perkembangan zaman. Inovasi tersebut seperti adanya *E-Banking (Electronic Banking)*, mesin EDC (*Electronic Data Capture*), ATM (*Automatic Teller Machine*), *e-money*, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, pembuatan sistem yang menggabungkan teknologi informasi dengan *financial* semakin gencar dilakukan. Gencarnya industri perbankan

²<https://sikapiuangmu.ojk.go.id>, diakses pada 29 Juni 2023

dalam pembuatan sistem yang menggabungkan teknologi informasi dengan *financial*, peningkatan perkembangan teknologi ini berpengaruh pada aspek ekonomi masyarakat dengan adanya teknologi baru yaitu *fintech* (*financial technology*). Berdasarkan peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, *fintech* merupakan teknologi dengan sistem keuangan yang melahirkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru yang berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran. *Fintech* hadir mempengaruhi kehidupan manusia khususnya bidang ekonomi pada sektor perbankan. *fintech* di dunia perbankan dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dengan fitur yang tersedia di aplikasi *mobile banking*. Tidak mau ketinggalan salah satu layanan *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang digunakan untuk berkomunikasi, mendapatkan informasi, maupun melakukan transaksi melalui jaringan internet. Muncul aplikasi *mobile banking* dapat meminimalisir ketidaknyamanan, mengurangi biaya dan juga menghemat waktu. Walaupun kualitas dari sistem teknologi informasi telah meningkat akan tetapi sebagian dari nasabah gagal dalam penerapannya, karena merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh perbankan.³

Perubahan yang ada di masyarakat membuat Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun harus mampu meningkatkan kinerja maupun mempertahankannya untuk tetap berkembang dengan mengenal kebutuhan nasabah dan kondisi nyata dari nasabah sebelum mengenalkan produk,

³Istianatul Chusniyah dan Nilna Fauza. "Pelatihan Digital Marketing Bagi Pelaku Umkm Sebagai Upaya Peningkatan Pemasaran Di Masa Pandemi Bagi Masyarakat" *Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, (Vol 2, No 2, Mei 2022), 138-149.

sehingga kualitas pelayanan menjadi efektif dan efisien dengan adanya aplikasi digital seperti *mobile banking*.⁴ Bank Muamalat saat ini juga telah mengikuti perkembangan teknologi melalui pelayanan berbasis digital dengan memunculkan aplikasi yang dibuat khusus guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dalam perbankan tanggal 14 November 2019. Muamalat DIN ialah sebuah aplikasi bank Muamalat yang digunakan untuk bertransaksi layaknya *mobile banking* yang mana memudahkan penggunaannya untuk mengakses dimanapun dan kapanpun oleh pengguna Muamalat DIN. Aplikasi Muamalat DIN membuat kualitas pelayanan yang ada di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun menjadi efektif dan efisien.⁵

Transformasi digital layanan perbankan adalah langkah untuk bertahan di era globalisasi. Salah satu ciri umum pengembangan yaitu suatu proses yang terus menerus dan dinamis. Tipe pengembangan transformasi digital dibagi menjadi empat yaitu pengembangan teknologi, pengembangan produk, administratif dan pengembangan sumber daya manusia. Perkembangan teknologi ini merupakan sarana bagi suatu perusahaan dalam peningkatan pelayanan jasa yang akan diberikan kepada nasabah. *Mobile banking* diartikan sebagai pelayanan jasa oleh bank yang memungkinkan nasabah mendapatkan informasi layanan dengan cepat, mudah, aman, nyaman, dan

⁴ Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2010), 6

⁵Rini Rachmawati, "Pengembangan Perkotaan Dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi" (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), 46

praktis. *Mobile banking* Muamalat DIN dibuat dengan tujuan memudahkan nasabah untuk bertransaksi secara *real time*.⁶

Tabel 1.2

Bank Umum Syariah berdasarkan
The Best Digital Brand Of The Year 2021

No.	Nama Bank
1	Bank syariah Mandiri (BSM)
2	Bank Muamalat
3	Bank Syariah Indonesia (Bank BNI Syariah)

*Sumber: Infobank News (2021)*⁷

Bank Muamalat berdasarkan kutipan di tabel 1.2 mampu bersaing dalam bidang teknologi digitalnya dibuktikan dengan masuk kedalam tiga besar *The Best Digital Brand Of The Year 2021*. Bank Muamalat Indonesia juga membuktikan dengan menjadi juara umum kategori *The Best Informative Website 2021* bank syariah di *Economic Review Award 2021*, hal ini tentunya membuat setiap instansi perbankan khususnya Bank Muamalat berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas layanannya utamanya dari segi teknologi informasi agar kepuasan nasabah terpenuhi dan terjaga kepercayaannya. Kepuasan nasabah dalam dunia perbankan merupakan hal utama karena hal tersebut dapat memenangkan persaingan dibidang perbankan sekaligus menjaga citra perusahaan, sehingga pelayanan yang

⁶Ahmad Syakur dan Moch. Zainuddin. "Analisis Penghimpunan Lembaga Amil Zakat Nasional Dan Lembaga Amil Zakat Daerah" *Istithmar: Journal of Islamic Economic Development*, (Vol 4, No. 1, Juni 2020), 1-21.

⁷ *Infobank News (2021)* diakses pada tanggal 14 Januari 2023, pukul 15.23 WIB.

berkualitas untuk nasabah adalah hal utama untuk memiliki kemudahan dalam layanan bertransaksi.⁸ Data layanan digital Bank syariah di Madiun hasil sebagai berikut:

Tabel 1.3
Perbandingan Layanan *Digital Banking*
Pada Bank Syariah di Madiun

Bank Syariah	Bank Muamalat	Bank Jatim Syariah	Bank BTN Syariah
Alamat	Jalan Kolonel Marhadi No.28,Pangongangan, Kecamatan Manguharjo, Kota Madiun	Jalan Cokroaminoto No.128, Pandean, KecamatanTaman, Kota Madiun	Jalan Cokroaminoto No. 93, Kejuron Kecamatan Taman, Kota Madiun
Layanan Digital	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Internet Banking</i> - Gerai Muamalat - Aplikasi Muamalat DIN - <i>Phone Banking</i> - ATM - MADINA (Muamalat <i>Digital Integrated Access</i>) - <i>Virtual Account</i> - <i>H2H Web Service</i> - <i>Shar-E Debit Online</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - ATM - <i>Internet Banking</i> - <i>Mobile Banking</i> - <i>SMS Banking</i> - <i>Virtual Account</i> - <i>E-Samsat Jatim</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - ATM - <i>Internet Banking</i> - <i>Mobile Banking</i> - <i>BTN debit online</i> - <i>BTN cash management</i>

Sumber : Bank Muamalat, Bank Jatim Syariah, Bank BTN Syariah Madiun

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dijelaskan bahwa setiap lembaga perbankan syariah tentunya memiliki layanan digital tersendiri sesuai dengan apa yang sudah ditentukan lembaga. Bank Muamalat KCP Madiun, Bank Jatim Syariah dan Bank BTN Syariah memiliki banyaknya layanan digital, namun layanan digital yang paling banyak yaitu di Bank Muamalat KCP Madiun. Layanan digital di lembaga ini tentunya sangat bervariasi karena pengembangan layanan digital di lembaga ini sangatlah pesat dengan tujuan

⁸Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), 67

mempertahankan nasabah agar tetap melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Madiun. Berdasarkan hal tersebut bisa dicontohkan dengan jumlah layanan digital yang banyak, tentu akan meningkatkan jumlah nasabah pengguna layanan *digital banking*. Berikut ini merupakan total pengguna layanan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Madiun:

Tabel 1.4
Jumlah Pengguna Layanan Muamalat DIN
Pada Bank Muamalat KCP Madiun

Jumlah pengguna Muamalat DIN			Kenaikan (%)	
2020	2021	2022	2020-2021	2021-2022
411	658	1993	60%	203%

Sumber: Observasi peneliti (21 Oktober 2022)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan pertahunnya, yang mana pada tahun 2020 jumlah nasabah pengguna *mobile banking* 411 dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 658 dan untuk tahun 2022 mengalami peningkatan yang signifikan yaitu terdapat 1993 pengguna Muamalat DIN. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak nasabah yang berminat untuk menggunakan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Madiun untuk memudahkan transaksi. Dari tabel di atas, ternyata kenaikan dari jumlah pengguna baru di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun karena akibat

adanya Muamalat DIN terjadi perubahan yang sangat signifikan yang awalnya mengalami kenaikan sebanyak 60 % menjadi 203 %.⁹

Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ialah penilaian dari konsumen mengenai pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen, maka kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan dapat mendorong konsumen untuk menjadi pelanggan setia atau melakukan pembelian ulang.¹⁰ Berikut ini merupakan indikator penerapan kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.5
Indikator Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<i>User Interface</i> mudah, tersedia gratis di <i>playstore</i> dan di <i>Apps Store</i> .
2.	<i>Reability</i> (Reabilitas)	Kinerja karyawan harus sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan seperti sikap simpatik, ketepatan waktu, dan akurasi tinggi.
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Karyawan jangan sampai membuat nasabah menunggu terlalu lama tanpa alasan yang jelas , harus melayani dengan cepat dan juga tanggap.
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Memiliki fitur keamanan yang dapat dipercaya seperti adanya fitur keamanan <i>biometric</i> .

⁹ Observasi, Bank Muamalat KCP Madiun, 21 Oktober 2022

¹⁰Rini Rachmawati, "Pengembangan Perkotaan Dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi" (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), 46

5,	<i>Emphaty</i> (Empati)	Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan memiliki kemudahan melakukan hubungan komunikasi dimanapun dan kapanpun.
----	--------------------------------	---

Sumber: Observasi peneliti (1 November 2022)

Beberapa indikator kualitas pelayanan diatas sebagai acuan dalam layanan *digital banking* untuk memberikan pelayanan terbaik pada nasabah dengan memperhatikan indikator tersebut tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat bersaing secara unggul antar bank, sebelum adanya Muamalat DIN kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun masih secara manual, setelah berjalan beberapa tahun Bank Muamalat KCP Madiun dirasa mampu menerbitkan Muamalat DIN dengan tujuan agar nasabah dapat mengakses atau bertransaksi secara mudah dari rumah tanpa harus datang langsung ke bank. Indikator dari dimensi *Chapter*, empati sebagai bentuk perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan pelanggan, dimana dimensi ini paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, sehingga menjadi sangat penting bahwa semua mitra dalam perusahaan untuk lebih memperhatikan pendekatan individu dengan pelanggan untuk menciptakan hubungan emosional yang baik dengan pelanggan. Karyawan harus memiliki rasa tanggap terhadap kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan tidak perlu repot menanyakan produk yang diinginkan, tetapi karyawan sudah menyediakan sebelum pelanggan meminta. Hal yang membedakan kualitas layanan Bank Muamalat KCP Madiun dengan Bank Syariah lainnya terletak pada fitur keamanan Muamalat DIN yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Madiun yaitu dengan fitur keamanan *biometric*

finger print yang memudahkan kita *log in* dengan sentuhan jari dimana pada bank syariah lain yang dijadikan sebagai pembanding masih menggunakan fitur keamanan manual yaitu dengan memasukkan *username* dan *password*. Selain itu saat bertransaksi dengan aplikasi Muamalat DIN nasabah akan dikirimkan nomor TIN untuk memastikan keamanan transaksi tersebut.

Sejak diluncurkan Muamalat DIN terus berinovasi dan mengembangkan fitur-fiturnya untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan pelanggannya saat berbelanja *online* sehingga yang menjadi kekhawatiran Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ini adalah terkait penerapan Muamalat DIN ini yang sebagian besar dapat kita ketahui bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mayoritas orang tua atau orang lanjut usia yang memiliki *handphone* yang tidak memasang Muamalat DIN di *handphone* mereka, oleh karena itu topik ini akan terus dibahas agar nasabah nyaman dan terbiasa menggunakan fungsi Muamalat DIN dan diharapkan juga dapat meningkatkan pendapatan Bank Muamalat KCP Madiun.¹¹

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi *mobile banking* ini atau dalam Bank Muamalat disebut dengan Muamalat DIN dapat membuat kemudahan, kenyamanan dan keuntungan bagi nasabah maupun bagi bank sehingga dengan adanya peran Muamalat DIN ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Muamalat Digital Islamic**

¹¹Rini Rachmawati, *“Pengembangan Perkotaan Dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi”* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), 46

Network (DIN) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Madiun

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dalam konteks penelitian, maka yang dijadikan fokus dalam penelitian ini, antara lain:

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 ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk menjelaskan Penggunaan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Madiun.
2. Untuk menjelaskan peran Muamalat DIN untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan teoretis khususnya tentang peran Muamalat *Digital Islamic Network (DIN)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Sehingga dapat dijadikan bahan referensi untuk pengembangan penelitian perbankan syariah, dan sebagai sumber referensi bagi peneliti lainnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini sebaiknya memberikan informasi lebih

lanjut tentang peran Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun.

- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang layanan perbankan digital yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP Madiun.
- c. Bagi perbankan syariah, khususnya bagi Bank Muamalat KCP Madiun, kajian ini diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan manajemen, khususnya untuk meningkatkan produktivitas dan juga memahami peran Muamalat *Digital Islamic Networ* (DIN) dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

E. Telaah Pustaka

1. Eka Sulfiana (2020) “Penerapan Sytem *Mobile Banking* Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru” Program Studi Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.¹²

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari penerapan sistem *mobile banking* untuk meningkatkan pelayanan nasabah di bank Sulselbar cabang barru. Penelitian ini menggunakan metode kualiatatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil data yang terkumpul secara detail. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, penggunaan sistem *mobile banking* Bank Sulselbar cabang Barru dan permintaan nasabah semakin meningkat, karena penggunaan system

¹²Eka Sulfiana, “Penerapan Sistem *Mobile Banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru. ”, (Skripsi Sarjana,Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare ,2020)

mobile banking mudah seperti transfer antar bank, cek saldo, pembayaran tagihan selain penarikan tunai. Kedua, meningkatkan pelayanan nasabah yaitu memberikan pelayanan prima setiap saat dengan sepenuh hati dan selalu memberikan pekerjaan dengan perilaku 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun). Menciptakan nilai tambah bagi nasabah, menawarkan solusi layanan yang cepat dan akurat, menerapkan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama mempelajari aplikasi *mobile banking* dan menggunakan metode penelitian yang sama perbedaannya terletak teori terletak pada teori yang digunakan.

2. Iwan Saputra (2021) “Presepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) kota Bengkulu”. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.¹³

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap transaksi *mobile banking* nasabah BRI Syariah (BSI) kota Bengkulu. Penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder berupa observasi, wawancara dan dokumentasi terkait layanan *mobile banking*. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah tentang layanan *mobile banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Layanan transaksi *mobile banking* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Persamaan

¹³ Iwan Saputra, “Persepsi nasabah pada layanan mobile banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu”, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2021)

dengan penelitian penulis antara lain sama-sama mempelajari *mobile banking* dan menggunakan penelitian yang sama perbedaanya terletak pada teori yang digunakan.

3. Nurul Masruroh (2023) “Analisis Layanan Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto)”. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.¹⁴

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan Muamalat DIN dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif manajemen syariah di Bank Muamalat KCP Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode 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*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis layanan Muamalat DIN dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif manajemen syariah di Bank Muamalat Mojokerto dengan berbagai layanan Muamalat DIN yang disediakan dan dengan penyebab atau alasan yang membuat nasabah semakin sering bertransaksi dengan adanya layanan Muamalat DIN, seperti kemudahan dalam penggunaan, efisien waktu, kemudahan pengguna dan keamanan. Namun juga ada kendala yang dialami nasabah sehingga mengalami penurunan transaksi seperti jaringan internet kurang mendukung, adanya perbaikan

¹⁴ Nurul Masruroh, Analisis Layanan Muamalat Din (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto, 2023)

sistem dari pusat dan terblokirnya akun karena lupa password. Dalam perspektif manajemen syariah diterapkan prinsip keadilan yaitu nasabah tidak paksa untuk menggunakan layanan Muamalat DIN. Kemudian prinsip amanah dan pertanggungjawaban yaitu menjalankan sebuah tugas dengan melakukan pelayanan kepada nasabah dengan baik serta melakukan transaksi berdasarkan dengan prinsip syariah dan yang terakhir prinsip komunikatif seorang CS memberikan penjelasan kepada nasabah dengan jelas dan tepat terkait layanan Muamalat DIN. Persamaan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang Muamalat DIN. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan analisis pembahasan.

4. Nunik Kurniatil Laila (2022) “Efektivitas Penggunaan Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) Dalam Meningkatkan Penerapan *Green Banking* Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Di Bank Muamalat KCP Mojokerto)”. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.¹⁵

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Efektivitas Penggunaan Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) Dalam Meningkatkan Penerapan *Green Banking* Perspektif Manajemen Syariah Bank Muamalat KCP Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan penelitian ini juga termasuk ke dalam penelitian lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penggunaan layanan M-DIN efektif dalam meningkatkan penerapan *green banking* di Bank

¹⁵Nunik Kurniatul Laila, “*Efektivitas Penggunaan Layanan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Penerapan Green Banking Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Di Bank Muamalat KCP Mojokerto)*”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2022), 84

Muamalat KCP Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan adanya fitur-fitur yang ada di M-DIN, seperti fitur buka rekening dan berbagai aktivitas pembayaran tagihan bisa dilakukan dengan *online*. Dalam Manajemen Syariah diprinsip *amar ma'ruf nahi mungkar* di Bank Muamalat KCP Mojokerto dilakukan dengan penggunaan Muamalat DIN ini bisa menghemat waktu dan biaya. Persamaan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang layanan Muamalat DIN. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan analisis pembahasan.

5. Mohammad Syafrizal Manthofani (2022) “Efektivitas *Jconnect Mobile* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)”. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.¹⁶

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tentang Efektivitas *Jconnect Mobile* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan. Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Peneliti melakukan penelitian dengan mendatangi langsung Bank Jatim Syariah Cabang Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *JConnect Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Jatim Syariah adalah pencapaian tujuan dimana dalam pelaksanaannya dapat mempermudah proses transaksi melalui perubahan nyata, yakni perubahan

¹⁶ Mohammad Syafrizal Manthofani, “Efektivitas *Jconnect Mobile* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)”(Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2022)

layanan *mobile banking* sebelumnya Bank Jatim *Mobile* menjadi *JConnect Mobile* dimana beberapa aplikasi dijadikan satu sehingga tidak perlu membuka banyak aplikasi, cukup *JConnect Mobile* terus *update* menyesuaikan kebutuhan nasabah. Persamaan dari peneliti adalah sama-sama membahas tentang layanan digital sedangkan perbedaannya terletak pada tempat, objek penelitian dan analisis pembahasan. Posisi penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan dan dijabarkan pada poin telaah pustaka adalah mengembangkan hasil penelitian dari penelitian yang telah dilakukan. Keunikan pada penelitian ini tidak terjadi duplikasi dan membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya serta kebaruannya penelitian ini sudah dipublikasikan lewat buku ilmiah atau lewat internet.