

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Peranan

##### 1. Pengertian Peran

Peran ialah kumpulan dari perilaku yang secara relatif homogen dibatasi secara normatif dan diharapkan dari seseorang yang menempati posisi sosial yang diraihinya ataupun diberikan dalam hidup bermasyarakat. Menurut Ely Chinoy dalam Soerjono Soekanto mengemukakan bahwa pentingnya peranan karena hal tersebut mengatur perilaku seseorang yang menyebabkan seseorang pada batas-batas tertentu dapat meramalkan perbuatan orang lain, sehingga yang berkepentingan dapat menyesuaikan perbuatan dengan komunitasnya.<sup>17</sup> Peran yaitu aspek dinamis dari kedudukan (status) yang dimiliki oleh seseorang, status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, sehingga dapat dikatakan seseorang tersebut telah menjalankan suatu fungsi. Peran penggunaan *mobile banking* tersebut didasari atas harapan nasabah dalam mendapatkan suatu pelayanan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

##### 2. Jenis-Jenis Peran

Peran atau *role* menurut Bruce J. Cohen, mempunyai beberapa jenis, yaitu:

---

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Revisi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 210

- a) Peranan nyata (*Anacted Role*) mengacu pada cara dimana seseorang atau sekelompok orang benar-benar menjalankan suatu peran dalam konteks tertentu. Ini berarti mereka tidak hanya berbicara tentang peran tersebut, tetapi benar-benar mengambil tindakan dan melakukan tugas-tugas yang terkait dengan peran tersebut. Peranan nyata melibatkan pelaksanaan konkret dari tanggung jawab dan fungsi yang melekat pada peran tersebut.
- b) Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) ialah cara yang diinginkan masyarakat dari kita dalam melaksanakan peranan tertentu.
- c) Konflik peranan (*Role Conflict*) ialah suatu kondisi yang dialami seseorang yang menempati suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- d) Kesenjangan peranan (*Role Distance*) ialah pelaksanaan peranan secara emosional.
- e) Kegagalan peran (*Role Failure*) ialah kegagalan seseorang dalam melaksanakan peranan tertentu.
- f) Model peranan (*Role Model*) ialah seseorang yang perikakunya kita contoh, tiru, diikuti.
- g) Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) ialah hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.

Jenis-jenis peran di atas, penulis menggunakan jenis peran nyata (*Anacted Role*) yaitu satu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan peran.

## **B. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)**

### **1. Pengertian Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)**

Berkembangnya teknologi di era sekarang ini, Bank Muamalat tidak akan ketinggalan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi. Bank Muamalat mengembangkan teknologi transaksi perbankan dari aplikasi *mobile banking* yang diluncurkan tanggal 14 November 2019 yaitu sebuah aplikasi yang dibuat khusus dan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga kepuasan nasabah yaitu aplikasi Muamalat DIN. Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) ialah sebuah aplikasi digital Bank Muamalat yang digunakan untuk bertransaksi layaknya *mobile banking* yang mana memudahkan penggunanya untuk mengakses kapanpun dan dimanapun oleh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah. Berikut fitur menarik yang ada pada Muamalat DIN antara lain sebagai berikut:

- 1) Fitur finansial, dalam fitur ini yang nasabah dapat melakukan transaksi finansial dengan tidak datang ke bank.
- 2) Fitur non finansial, dalam fitur ini terdapat beberapa informasi mengenai produk dan jasa untuk memudahkan pengguna menemukan berbagai produk perbankan yang tersedia di Bank Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami (*Daily hadist*, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), maupun layanan “hubungi kami” yang digunakan untuk memudahkan pengguna dalam menghubungi Bank Muamalat.
- 3) Fitur menarik lainnya, seperti *New look* (layar lebih baru), *biometric log in* (*log in* menggunakan sidik jari sehingga lebih mudah dan

aman), *single portfolio view* (mempermudah nasabah untuk mengetahui ringkasan seluruh portofolio yang ada di Bank Muamalat), *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening untuk keperluan transfer, lebih praktis).

Selain itu, keamanan data yang ada pada Muamalat DIN lebih tinggi dalam menjaga keamanan data nasabah Muamalat. Aplikasi Muamalat DIN juga dapat diunduh melalui *AppStore* untuk pengguna *iPhone* minimum versi iOS 12 dan *Google Play Store* untuk pengguna Android dengan minimum versi 6.0 (*Marshmallow*).<sup>18</sup>

## 2. Kelebihan dan Kekurangan Muamalat DIN

Kelebihan dari aplikasi Muamalat DIN adalah jika sedang *log in* akan langsung diperlihatkan jumlah saldo, tingkat keamanan yang baik karena dapat masuk dengan *biometric* sidik jari, dapat melakukan isi ulang *e-money* berupa OVO, dan Gopay, dengan adanya konten islami dan juga dapat melakukan pembukaan rekening secara online dan biaya transportasi lebih murah, rekening yang ditampilkan di Muamalat DIN adalah seluruh rekening milik semua nasabah yang sering disebut dengan *single portfolio view*.

Kelemahan dari Muamalat DIN terdapat biaya pembelian pulsa khusus pengguna Telkomsel dan XL sedikit lebih mahal dan ketika mendaftar Muamalat DIN kartu dan aplikasinya harus ada di ponsel yang sama, selain itu Muamalat DIN merupakan aplikasi online yang menggunakan internet maka akan sangat memungkinkan adanya tindak

---

<sup>18</sup><https://www.bankmuamalat.co.id/> . diakses pada tanggal 09 Desember 2022 Pukul 14.03 WIB.

kejahatan internet yang tidak diduga misalnya akun nasabah dapat di hack oleh pelaku tindak kejahatan atau biasa disebut dengan *hacker* yang memungkinkan *hacker* untuk menyalahgunakan akun nasabah dan bisa saja melakukan pemindahan dana nasabah ke rekening yang dimilikinya atau dalam istilah lainnya yaitu pembobolan akun Muamalat DIN.<sup>19</sup>

### 3. Cara Mendaftar Muamalat DIN

Cara mendaftar Muamalat DIN yang sangat mudah tanpa datang ke bank pada Muamalat *mobile banking* :

- a) Instal aplikasi Muamalat DIN pada *google play store*.
- b) Buka aplikasi Muamalat DIN, klik daftar.
- c) Masukkan nomor rekening, pin ATM, nomor *handphone* dan kode *captea*, klik tanda ceklis setuju syarat dan ketentuan kemudian klik lanjut.
- d) Tunggu SMS masuk untuk mendapatkan kode OTP, masukkan ke aplikasi Muamalat DIN dan klik lanjut.
- e) Masukkan *user name*, *password*, alamat *email* aktif dan kode referral (untuk *user id* samakan dengan *mobile banking* dan kode referral terdapat pada SMS sebelumnya. Kemudian klik lanjut.
- f) Kemudian untuk TIN atau *Transaction Number* ini bagus yang rahasia karena saat sebelum transfer kode TIN digunakan. Maka dari itu kode TIN ini jangan sampai diketahui orang lain. (Kode TIN terdiri dari 6 digit angka). Kemudian klik lanjut.
- g) Jika pendaftaran telah sukses, silahkan coba *log in* lagi.

---

<sup>19</sup>Selly Marliani, "Perbandingan Layanan Moblie Dengan Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar", (Skripsi IAIN Metro, 2021), 78

## C. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsh dan Davis, kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan.<sup>20</sup> Kualitas memiliki banyak arti disini karena orang yang berbeda mengartikannya secara berbeda, seperti kesesuaian, kegunaan, kemudian perbaikan terus-menerus, kerusakan dan kebahagiaan.<sup>21</sup> Pelayanan atau *customer service* merupakan suatu bentuk kegiatan yang ditujukan untuk menjaga kepuasan nasabah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsep pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan nasabah, melayani sumber daya untuk membantu kebutuhan nasabah. Jadi pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang membentuk suatu proses. Menurut para ahli R.A Supriyono, konsep pelayanan merupakan aktifitas yang diselenggarakan oleh organisasi sehubungan dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga dapat memberikan kesan pelayanan yang baik secara jelas sehingga membuat konsumen menjadi puas. Jadi, dalam hal ini pelayanan adalah hal yang penting yang digunakan untuk menarik konsumen agar menarik produk dan jasa yang ditawarkan<sup>22</sup>. Munir kemudian berpendapat bahwa pelayanan merupakan aktifitas yang dilakukan oleh pribadi atau suatu organisasi berdasarkan

---

<sup>20</sup>Bilson Simamora, “*Menenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel*”, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), 180

<sup>21</sup>Fandy Tjiptono, “*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*”, (Yogyakarta: Andi, 2005), 2

<sup>22</sup> Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), 415

faktor material melalui system, prosedur dan cara yang digunakan untuk melayani kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya.<sup>23</sup>

Zeitmal mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah suatu jenis penilaian oleh pelanggan atas keunggulan produk atau jasa secara keseluruhan, serta ukuran perbedaan antara harapan dan keinginan nasabah serta tingkat persepsi nasabah. Keberhasilan dalam usaha pemasaran ditentukan oleh baik buruknya pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan.<sup>24</sup>

## 2. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

### a. Penampilan.

Seseorang sebagai resepsionis membutuhkan penampilan yang menarik, perawakan yang baik bahasa yang menarik, sikap ramah dan percaya diri.

### b. Tepat waktu dan Janji.

Petugas pelayanan secara utuh dan prima dalam menyampaikan janji yang disampaikan kepada nasabah perlu diperhitungkan daripada melanggar janji berulang kali. Demikian juga waktu, jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

### c. Kesiediaan Melayani.

Seorang petugas harus bersedia melayani nasabah seperti fungsi dan wewenang bagi seorang pelayan.

---

<sup>23</sup> Munir, "*Manajemen Pelayanan Umum*", (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 275

<sup>24</sup> Sofyan Assauri, "*Manajemen Pemasaran*", (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2007), 213

d. Pengetahuan dan Keahlian.

Persyaratan pelayanan yang baik adalah harus memiliki pengetahuan dan keahlian. Seorang pekerja layanan harus memiliki pendidikan tertentu, pelatihan yang diperlukan untuk posisi tersebut dan pengalaman luas dibidangnya.

e. Kesopanan dan Keramah Tamah.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi memiliki sifat yang berbeda, sehingga petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, dengan sabar, tidak egois dan sikap santun kepada pelanggan.

f. Kejujuran dan Kepercayaan.

Pengguna layanan dalam menggunakan layanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, sehingga harus transparan dalam pelaksanaannya dalam hal kejujuran, aturan kejujuran, dan pendanaan yang jujur.

g. Kepastian Hukum.

Layanan yang secara sadar ditawarkan kepada masyarakat harus sah atau legal. Jika hasilnya tidak ada kepastian hukum, hal ini jelaskan mempengaruhi sikap masyarakat.

h. Keterbukaan.

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan jin, maka ketentuan perlu ditegakkan. Keterbukaan ini mempengaruhi kemudahan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada publik.

i. Efisien.

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi.

j. Biaya.

Pemantapan pengurusan dalam suatu pelayanan perlu kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

k. Tidak Rasial.

Dalam memberikan pelayanan tidak boleh membedakan suku, agama, politik dan aliran, sehingga semua topik harus mendapat cakupan yang luas dan merata.

l. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan masyarakat fokus pada kesederhanaan dari pada implementasi yang kompleks.

### **3. Indikator Kualitas Pelayanan**

Standarisasi syariah dalam perspektif Islam dapat dijadikan barometer dalam menilai kualitas layanan yang ditawarkan kepada nasabah. Maka dari itu, variabel yang diuji tidak sepenuhnya menerapkan teori tradisional, tetapi penilaian teori ini menggunakan syariah sebagai standar yang sebagai pedoman bagi umat Islam untuk bertindak sesuai

dengan kebutuhannya. Menurut Parasuraman, indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono adalah sebagai berikut.<sup>25</sup>

1) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam konsep ini mengacu pada kemauan dan kecakapan karyawan untuk membantu nasabah dan merespon permintaan nasabah dan mengkomunikasikan penawaran layanan dan memberikan pelayanan yang cepat. Ketika bisnis perlu menunjukkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat ketika konsumen tersebut membutuhkan pelayanan yang relevan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan dengan benar dan tidak membuat kesalahan sejak pertama kali dan untuk memberikan layanan pada waktu yang telah disepakati. *Reliability* menyangkut dua hal utama, yaitu komposisi pekerjaan (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) atau melakukan layanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu perilaku seorang karyawan dan meningkatkan keyakinan nasabah pada perusahaan, dapat menciptakan kepercayaan pelanggan, jaminan juga berarti karyawan harus selalu bersikap sopan

---

<sup>25</sup>Fandy Tjiptono, “*Service, Quality dan Satisfaction*”, 137

dan memiliki wawasan dan keahlian yang diperlukan untuk mengatasi setiap masalah atau keluhan pelanggan.

4) Empati (*Empathy*)

Empati bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak atas nama mereka, serta layanan pelanggan pribadi untuk pelanggan dan memiliki jam operasi yang menyenangkan.

5) Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, bahan dan peralatan yang digunakan perusahaan, serta penampilan para karyawan. Catatan penting bagi operator lembaga keuangan syariah, harus memperhatikan penampilan pengelola dan karyawan dengan cara berpakaian yang sopan dan beretika dalam menjalankan usahanya.<sup>26</sup>

#### **4. Indikator Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Peneliti merumuskan strategi yang ditinjau dengan menggunakan indikator teoritis peningkatan kualitas pelayanan menurut De Vreye yakni:

a. *Self-Esteem* (harga diri atau kualitas diri)

Indikator ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan pengetahuannya dan menciptakan layanan yang berorientasi pada masa depan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak harus fokus pada ruang yang

---

<sup>26</sup>*Ibid*, 137

terbatas, tetapi juga memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin untuk menutupi kekurangan yang ada.

b. *Exceed Ecpactation* (pemenuhan harapan)

Penyelenggaran pelayanan dapat harus dapat memahami keinginan nasabah dan memberikan layanan sesuai standart sehingga kebutuhan nasabah terpenuhi. Dimensi *emphaty* memiliki pengaruh besar terhadap indikator ini yang mana dituntut untuk bersikap baik ramah, sopan, cermat dan memberikan pelayanan sesuai SOP.

c. *Recofery* (penyembuhan)

Lembaga harus melakukan pembenahan terhadap hasil kerja yang dilaksanakan dengan cara evaluasi atau saran, kritik dan keluhan pelanggan. Hal ini penting supaya kesalahan maupun kekurangan suatu perusahaan dapat diperbaiki sehingga kualitas pelayanan meningkat.

d. *Vision* (pandangan kedepan)

Suatu perusahaan harus mampu memprediksi kondisi masyarakat di masa mendatang terkait dengan kebutuhan produk perizinan. Memberikan pelayanan terbaik dengan mengadopsi dan memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai planing program kegiatan sehingga mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat.

e. *Improvement* (perbaikan)

Seluruh bentuk pelayanan publik tidak akan terlepas dari masalah, dalam hal ini perbaikan terus dilakukan supaya kualitas pelayanan semakin baik dengan cara melakukan evaluasi secara

berjenjang untuk menemukan solusi permasalahan yang ada dalam perusahaan.

*f. Care* (perhatian)

Perhatian menjadi peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan dan diharapkan mampu memecahkan suatu permasalahan dan menjadi solusi bagi masyarakat sebagai objek pelayanan.

*g. Empowerment* (pemberdayaan)

Indikator ini sebagai proses dimana seorang pemimpin harus membantu bawahan mendapatkan kekuasaan dan menggunakannya untuk membuat keputusan tentang masalah yang mempengaruhi kondisi kerja dan keadaan bawahan.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>Septiandini, Rikka. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi." *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development* 1.2 (2020): 144-160, 153