

**IMPLEMENTASI *PAPERLESS SERVICE* MELALUI MUAMALAT-DIGITAL
ISLAMIC NETWORK DALAM MEWUJUDKAN *GREEN BANKING*
(Studi Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

KHOLIFAHTUL ZULFA MURTAFI'AH

934201619

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**IMPLEMENTASI *PAPERLESS SERVICE* MELALUI MUAMALAT-DIGITAL
ISLAMIC NETWORK DALAM MEWUJUDKAN *GREEN BANKING*
(Studi Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk)**

Oleh:

**KHOLIFAHTUL ZULFA MURTAFI'AH
934201619**

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Hj. Sulistyowati, M. EI
NIP. 19810930 200901 2 008

Dosen Pembimbing II



Sri Hariyanti, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

NOTA DINAS

Kediri, 20 Juni 2023

Lampiran:

Hal: Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Kholifahtul Zulfa Murtafi'ah

NIM : 934201619

Judul : Implementasi *Paperless Service* Melalui Muamalat-Digital Islamic Network Dalam Mewujudkan *Green Banking* (Studi Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarana strata satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. Hj. Sulistyowati, M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

Dosen Pembimbing II



Sri Hariyanti, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

NOTA DINAS

Kediri, 27 November 2023

Lampiran : 3 (tiga) berkas

Hal : Pengesahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Kholifahtul Zulfa Murtafi'ah

NIM : 934201619

Judul : Implementasi *Paperless Service* Melalui Muamalat-Digital Islamic Network Dalam Mewujudkan *Green Banking* (Studi Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya. Sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 22 November 2023 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I



Dr. Hj. Sulistyowati, M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

Dosen Pembimbing II



Sri Hariyanti, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI *PAPERLESS SERVICE* MELALUI MUAMALAT-DIN
DALAM MEWUJUDKAN *GREEN BANKING*
(Studi Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk)**

KHOLIFAHTUL ZULFA MURTAFT'AH

934201619

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 22 November 2023

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Nilna Fauza, M.HI
NIP. 19861024 201503 2 003

(.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Sulistyowati, M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

(.....)

3. Penguji II

Sri Hariyanti, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

(.....)

Kediri, 27 November 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. H. Imam Annas Muslihin, M. HI
NIP. 197501011998031002

MOTTO

أَلَا إِنَّهُمْ هُمُ الْمُفْسِدُونَ وَلَكِنْ لَا يَشْعُرُونَ

Artinya: Ketahuilah mereka itu yang sesungguhnya pembuat kerusakan tetapi mereka tidak merasakannya (QS. Al-Baqarah: 12)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini, saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk kedua malaikat dalam hidup penulis Bapak M. Safuan Fauzi dan Ibu Sri Mulatsih, atas cinta dan kasih sayang yang selalu menyertai perjalanan panjang ini. Limpahan doa serta kegigihan mendukung penulis dalam proses penyelesaian studi ini.
2. Teruntuk Kakak tersayang, Seffiana Manik dan Maulana Akbar, atas limpahan doa dan semangat yang selalu menghujami diri penulis dalam perjalanan studi.
3. Teruntuk Adik tersayang, Maulana Faqih dan Moch. Husein Zakaria, atas limpahan doa dan semangat yang selalu menghujami diri penulis dalam perjalanan studi.
4. Teruntuk kedua Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, M.El dan Ibu Sri Hariyanti, M.M yang selalu memberikan terang atas kegelapan yang mendera penulis saat proses penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

Murtafi'ah, Kholifahtul Zulfa. 2023. Implementasi *Paperless Service* Melalui Muamalat-Digital Islamic Network Dalam Mewujudkan *Green Banking* (Studi Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Dr. Hj. Sulistyowati, M.EI (2) Sri Hariyanti, M.M

Kata Kunci: Implementasi, *Paperless Service*, Muamalat-Digital Islamic Network, *Green Banking*, Bank Muamalat

Indonesia sudah mulai menaruh perhatian terhadap konsep *green economy* seperti pada sektor perbankan. *green banking* merupakan salah satu implementasi konsep ekonomi hijau yang memprioritas keberlanjutan program pada praktek bisnisnya. Konsep *paperless* yang tidak menggunakan media kertas dapat pula membantu mengurangi kerusakan lingkungan khususnya penebangan pohon. Bank Muamalat memiliki inovasi layanan M-DIN (*Muamalat Digital Islamic Network*) dalam implementasi *paperless service* untuk mewujudkan *green banking*. Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain 1) Bagaimana implementasi *paperless service* melalui Muamalat-DIN di Bank Muamalat KCP Nganjuk? 2) Bagaimana implementasi *paperless service* melalui Muamalat-DIN dalam mewujudkan *green banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan 1) Implementasi *paperless service* melalui Muamalat-DIN di Bank Muamalat KCP Nganjuk. 2) Implementasi *paperless service* melalui Muamalat-DIN dalam mewujudkan *green banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Penelitian merupakan jenis kualitatif deskriptif dan penelitian lapangan (*field research*). Kemudian data diperoleh melalui sumber primer dan sekunder. Selain itu pengumpulan data melalui observasi pada lembaga, dokumentasi data, dan wawancara. Teknik analisis data dilakukan dengan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 1) Implementasi *paperless service* melalui Muamalat-DIN di Bank Muamalat KCP Nganjuk dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* pada setiap transaksi nasabah. Layanan Muamalat-DIN dapat di unduh oleh pengguna dan melakukan aktivasi. Sebagai layanan *mobile banking* terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dari Muamalat-DIN antara lain, sistem keamanan, kemudahan akses, privasi pengguna, kehandalan layanan, kredibilitas perusahaan dan kecepatan koneksi jaringan. Layanan *paperless service* melalui Muamalat-DIN terdapat beberapa unsur antara lain SDM, dokumen, sistem aplikasi, sosialisasi, sarana pendukung dan komunikasi. 2) Implementasi *paperless service* melalui Muamalat-DIN dalam mewujudkan *green banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk dengan terpenuhinya indikator antara lain penghematan energi dalam kegiatan operasional kantor, melakukan *refurbish* dengan menganjurkan membawa tumbler minum dan bekal sendiri, serta menerapkan konsep *paperless* melalui optimalisasi penggunaan Muamalat-DIN pada nasabah. Penerapan layanan berbasis *mobile banking* dapat membantu mengurangi transaksi menggunakan kertas.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, *taufiq*, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Implementasi *Paperless Service* Melalui Muamalat-Digital Islamic Network Dalam Mewujudkan *Green Banking* (Studi Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk)”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E).

Penulisan skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya bantuan bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, M.EI. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah dan juga selaku dosen pembimbing I.
4. Ibu Sri Hariyanti, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah rela meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya Bapak M. Safuan Fauzi dan Ibu Sri Mulatsih yang sudah mendukung baik moril dan materil serta doa yang selalu diberikan kelancaran sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Kakak saya, Seffiana Manik dan Maulana Akbar serta Adik saya, Maulana Faqih dan Moch. Husein Zakaria, yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian studi ini.
7. Bapak Vudha Wisnala selaku Relationship Manajer Bank Muamalat KCP Nganjuk yang telah memberikan perizinan dengan sambutan yang hangat
8. Kepada para sahabat, Hana Fifi Amelia, Oni Oktavia Saqwa, Jessica Adetya dan Andini Kusuma, serta teman lain yang selalu memberikan semangat,

mensupport, dan tak henti-hentinya memotivasi dikala kesulitan serta menambah warna dalam hidupku.

9. Teruntuk teman laki-laki yang menemani saat susah dan senang, “Mohamad Rizqi Aryansyah”, yang selalu menjadi support sistem terbaik
10. Serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Kediri, 20 Juni 2023

Kholifahtul Zulfa Murtafi'ah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Telaah Pustaka	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Paperless Service</i>	
1. Pengertian <i>Paperless Service</i>	19
2. Manfaat <i>Paperless Service</i>	20
3. Aspek-Aspek <i>Paperless Service</i>	21

B.	Konsep <i>Green Banking</i>	
1.	Pengertian <i>Green Banking</i>	23
2.	Dasar Hukum <i>Green Banking</i>	23
3.	Unsur-Unsur <i>Green Banking</i>	25
4.	Indikator <i>Green Banking</i>	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B.	Kehadiran Peneliti	30
C.	Lokasi Penelitian	30
D.	Data dan Sumber Data	30
E.	Teknik Pengumpulan Data	31
F.	Analisis Data.....	33
G.	Uji Keabsahan Data	34
H.	Tahap-Tahap Penelitian	35

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A.	Gambaran Umum.....	36
B.	Paparan Data.....	45
C.	Temuan Penelitian	54

BAB V PEMBAHASAN

A.	Implementasi <i>Paperless Service</i> Melalui Muamalat-DIN di Bank Muamalat KCP Nganjuk.....	57
B.	Implementasi <i>Paperless Service</i> Melalui Muamalat-DIN Dalam Mewujudkan <i>Green Banking</i> di Bank Muamalat KCP Nganjuk	64

BAB VI PENUTUP

A.	Kesimpulan	72
----	------------------	----

B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerapan <i>Green Banking</i> Pada Industri Perbankan Syariah Indonesia	6
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Pengguna Muamalat-DIN Skala Nasional.....	8
Tabel 1.3 Perbandingan Jumlah Pengguna Muamalat-DIN Karisidenan Nganjuk.....	9
Tabel 1.4 Fitur Layanan <i>Paperless</i> Muamalat-DIN.....	10
Tabel 1.5 Jumlah Penggunaan Kertas Bank Muamalat KCP Nganjuk.....	11
Tabel 4.1 Penggunaan Kertas Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk Tahun 2020- 2022.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Muamalat	40
--------------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Penggunaan Kertas Pada Bank Muamalat Nganjuk Tahun 2020-2022.....	70
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....	77
Lampiran 2: Dokumentasi.....	81
Lampiran 3: Surat Penelitian	82
Lampiran 4: Daftar Riwayat Hidup.....	84