

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Industri keuangan syariah memiliki peran dan pengaruh terhadap kegiatan ekonomi suatu negara, mempunyai aktivitas yang berkaitan dengan perekonomian serta bersangkutan pada jalannya penyetoran uang, yang mana suatu bank itu sendiri ikut berkontribusi secara bijak, yaitu menjadi jalur dalam struktur ekonomi.

Indonesia saat ini telah memasuki era globalisasi yang mana diperlukan segala informasi yang dapat dicapai dengan cepat, praktis dan instan. Di zaman modern sekarang, kemajuan dari teknologi internet bertumbuh sangat pesat yang nyaris semuanya berbasis digital.¹ Keberlanjutan suatu usaha sangat dipengaruhi oleh lingkungan eksternal dan lingkungan internal yang mana perkembangan teknologi digital termasuk di industri keuangan Syariah tidak dapat disangkal lagi.²

Diterbitkannya peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, diharapkan bank dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat, waktu, dan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah.³

¹ Istianatul Chusnul 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, 2022), 138-149

² Andriani dan Oktaria Ardika Putri, “Perkembangan Teknologi Finansial dan Total Pembiayaan: Analisis Strategi Bank Syariah di Indonesia” *Journal of Economics and Policy Studies*, (Vol 3, No 1, 2022), 1-14

³ <https://www.ojk.go.id> diakses pada 26 November 2023 pukul 09.20

Transformasi digital banking adalah langkah untuk bertahan di era globalisasi. Salah satu ciri umum pengembangan yaitu suatu proses yang terus menerus dan dinamis, adapun tipe pengembangan yaitu pengembangan teknologi, pengembangan produk, administrasi dan pengembangan sumber daya manusia.⁴ Perkembangan teknologi ini merupakan sarana bagi suatu perusahaan dalam peningkatan pelayanan jasa yang akan diberikan kepada nasabah. *Digital banking* diartikan sebagai pelayanan jasa oleh bank yang memungkinkan nasabah mendapatkan informasi layanan yang cepat, mudah, aman, nyaman, dan praktis.

Bank Muamalat merupakan salah satu bank yang mampu bersaing dalam bidang teknologi digitalnya dibuktikan dengan meraih penghargaan sebagai *The Best Bank in Digital Services 2022*.⁵ Hal ini tentunya membuat setiap instansi perbankan khususnya Bank Muamalat Berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas layanan utamanya dari segi teknologi informasi agar kepuasan nasabah terpenuhi dan terjaga kepercayaannya.

Bank Muamalat Indonesia baru saja meluncurkan fitur aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) pada 14 November 2019. Muamalat DIN merupakan aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik nasabah ataupun non nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti fitur finansial yang memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang langsung ke bank, Fitur non finansial yang

⁴ Ahmad Syakur dan Moch. Zainudin, Analisis penghimpunan lembaga Amil Zakat Nasional Dan Lembaga Amil Zakat Daerah, Istitmar: Journal of Islamic Economic Development, (Vol 4, No. 1, Juni 2020), 1-21

⁵ <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada 27 November 2023 pukul 08.30

dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten islami.

Fitur lain yang terdapat di Muamalat DIN: *New look* (tampilan lebih fresh), *biometric login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portfolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).⁶ Keamanan data dan informasi perusahaan menjadi lebih baik melalui penerapan teknologi keamanan yang canggih, yang melindungi perusahaan dari ancaman siber yang mungkin merusak operasi dan reputasi perusahaan.⁷

Saat ini jumlah pengguna fitur aplikasi terbaru layanan mobile banking Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sejak November 2019 diluncurkan hingga saat ini memiliki target 180.000 pengguna dan total target transaksi nasabah melalui Muamalat DIN mencapai 1,17 juta transaksi atau 60% dari total transaksi nasabah Bank Muamalat. Jumlahnya meningkat 25,57% dari transaksi Desember 2020 yang 933,12 ribu transaksi. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, Direktur Retail Banking Bank Muamalat, Purnomo B Soetadi mengatakan pengguna transaksi digital Bank Muamalat naik ratusan persen pada tahun 2021 karena pandemi Covid-19. Untuk tahun 2022 ditargetkan pertumbuhan transaksi minimal

⁶ PT Bank Muamalat Tbk, "E-Banking," <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digitalislamic-network> di akses pada 27 november 2023

⁷ Fajar Dwi Nur A, Muhammad Gusnanda R, Yopi Yudha Utama, "Analisis Manajemen Digital dalam Mengoptimalkan Kinerja Bisnis", Jurnal Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy (Vol 2, No 1, 2023), 11-23

60%. Pertumbuhan ini ditunjang oleh divisi khusus Digital Banking yang terus berinovasi meningkatkan digital perbankan. Kedua aplikasi ini masih dapat digunakan, hanya pada Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) memiliki fitur yang lebih lengkap menyempurnakan *mobile banking* sebelumnya.

Bank Muamalat KCP Lamongan merupakan salah satu kantor cabang Bank Muamalat dengan perkembangan cukup baik pada saat ini. Pemanfaatan layanan *digital banking* juga telah dilakukan dengan maksimal melalui penggunaan Muamalat DIN. Berikut ini data perkembangan serta peningkatan jumlah pengguna *digital banking* pada Bank Muamalat KCP Lamongan, BSI KCP Lamongan, dan BTPN KCP Lamongan sebagai data pembandingan.

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Nasabah Pengguna *Digital Banking*

Tahun	Pengguna aplikasi		
	Bank Muamalat KCP Lamongan	BSI KCP Lamongan	BTPN KCP Lamongan
2021	2789	1892	1185
2022	3467	2585	1824

Sumber: data diolah berdasarkan hasil wawancara dengan manager bank

Berdasarkan tabel 1.1 menyatakan bahwa Bank Muamalat KCP Lamongan termasuk bank dengan prestasi dan pelayanan yang bagus. Hal ini dikuatkan dengan jumlah penggunaan Muamalat DIN yang cukup banyak dan selalu mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Tentunya hal ini juga menjadi bukti bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank.

Kualitas Layanan merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah selama ini. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi industri perbankan karena nasabah akan dengan mudah berpindah ke bank lain jika tidak mendapatkan apa yang ia harapkan. Dengan demikian, sangat penting untuk bank mengukur tingkat kualitas layanan yang telah diberikan.⁸ Bank perlu menjaga loyalitas nasabah dan kredibilitas bank dengan cara memberikan pelayanan terbaik.

Tabel 1.2
Data Kualitas Pelayanan
Bank Muamalat KCP Lamongan

No	Indikator	Kategori Tanggapan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Letak lokasi	18%	44%	28%	10%	0%	370	100%
2.	Teknologi digital	27%	51%	22%	0%	0%	405	100%
3.	Keadaan ruangan	16%	43%	21%	20%	0%	355	100%
4.	Penampilan karyawan	25%	47%	28%	0%	0%	397	100%
5.	Jasa pelayanan melalui telepon	23%	48%	29%	0%	0%	394	100%
6.	Kecepatan dan ketepatan karyawan	21%	42%	31%	6%	0%	378	100%
7.	Kemampuan karyawan	22%	45%	25%	8%	0%	390	100%
8.	Pelayanan ATM dan transfer	18%	23%	49%	10%	0%	349	100%
9.	Fasilitas dari Bank	14%	21%	34%	27%	4%	323	100%

⁸ Rika Mawarni., Muhammad I. F., & Suharto. *Penerapan Digital Banking Bank Syariah sebagai upaya Customer Retention pada masa Covid-19*. Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, 9(2), 2021.

10.	Menjaga keamanan rekening	16%	31%	44%	9%	0%	354	100%
Jumlah		200%	395%	311%	90%	4%	3.715	1000
Kategori		Baik						

Sumber: Penelitian lapangan pada 30 November 2023

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang terdapat di Bank Muamalat KCP Lamongan meliputi letak lokasi, teknologi digital, keadaan ruangan, penampilan karyawan, jasa pelayanan, kecepatan dan ketepatan karyawan, pelayanan ATM dan transfer, dan fasilitas bank, yang menyatakan berada dikategori baik. Pada indikator teknologi digital mendapat skor tertinggi sebanyak 405 dalam kategori baik, yaitu mengenai ketersediaan internet banking yang dapat memudahkan nasabah dalam mengaksesnya. Adanya Muamalat DIN ini membuat nasabah beralih menggunakan fasilitas yang disediakan bank berbasis digital.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kemajuan sistem teknologi juga berpengaruh dalam perbankan, utamanya berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi teknologi yang sudah menjadi tuntutan perkembangan zaman. Sehingga dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang peran digital banking di Bank Muamalat KCP Lamongan dengan judul “**Peran Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Lamongan?
2. Bagaimana peran Muamalat DIN dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Lamongan?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk menjelaskan penggunaan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Lamongan
2. Untuk menjelaskan peran Muamalat DIN dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Lamongan

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas, maka diharapkan penelitian ini memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian berikut dimaksudkan untuk digunakan sebagai tambahan wawasan dan mampu memberikan suatu saran khususnya yang berkaitan dengan Digital Islamic Network (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

2. Kegunaan secara praktis

- a. Bagi peneliti dapat memperluas pengetahuan dan informasi tentang peran digital banking, begitu juga ilmu yang didapat dikampus dapat diterapkan kepada masyarakat maupun di lapangan kerja.

- b. Bagi lembaga dapat memberikan kegunaan bagi pengelola Bank Muamalat untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- c. Bagi pembaca dapat digunakan sebagai karya ilmiah bermanfaat serta sebagai salah satu perspektif untuk penelitian selanjutnya.

E. Telaah Pustaka

1. “Analisis Layanan Muamalat DIN dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto) Nurul Masruroh (2022). Pada penelitian ini memiliki fokus penelitian pada layanan terhadap aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer pada Bank Muamalat KCP Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah yang berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan, *customer service*, dan nasabah 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. 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. Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan

metode penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada fokus penelitian yang membahas tentang layanan Muamalat DIN dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer dan objek penelitian.⁹

2. “Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Untuk Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar”
Nur BektI Iman Sari Winahyu, 2020. Skripsi dengan rumusan masalah Pertumbuhan teknologi yang begitu pesat di era globalisasi ini sehingga pelayanan perbankan dituntut untuk lebih cepat dalam pelayanan, lebih aman, nyaman dan mudah untuk diakses melalui telepon seluler dan Persaingan antara bank syariah dalam menerapkan layanan digital untuk memberikan kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif pengambilan sampel dengan metode simple random sampling, dan data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil pengisian kuisioner yang telah disebarakan penulis sebanyak 80 kuisioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) Variabel kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (2) Variabel kemudahan transaksi berpengaruh

⁹ Nurul Masruroh, “*Analisis Layanan Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto)*”, Skripsi IAIN Kediri, 2022

secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, (3) variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, (4) variabel kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, dan secara bersamaan/simultan. Sedangkan persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), adapun perbedaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah metode yang digunakan penelitian ini yaitu metode kuantitatif.¹⁰

3. “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat DIN Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online pada Bank Muamalat Cabang Palu” Besse Rina Kartika, 2020. Penelitian ini berfokus pada pengetahuan tentang Mobile banking berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi secara online di Bank Muamalat Cabang Palu, kepercayaan tentang Mobile banking berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi secara online di Bank Muamalat Cabang Palu, kemudahan penggunaan Mobile banking berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi secara online di Bank Muamalat Cabang Palu,

¹⁰ Nur Bkti Iman Sari Winahyu “*Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Untuk Pengguna Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar*” 2020

pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan penggunaan Mobile banking berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah bertransaksi secara online di bank Muamalat Cabang Palu. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan pembagian angket/kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan mobile banking. Hasil penelitian dan hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel pengetahuan dan kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi secara online pada bank Muamalat cabang Palu. Secara simultan, pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi secara online pada bank Muamalat cabang Palu sebesar 47,3%. Persamaan penelitian ini adalah membahas tentang muamalat din, adapun perbedaannya terletak pada metode penelitian saat ini menggunakan kualitatif, dan pada fokus penelitian.¹¹

4. “Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi” Muhammad Arief, 2020. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan dengan

¹¹ Besse Rina Kartika “*Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat DIN Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online pada Bank Muamalat Cabang Palu*”, 2020.

menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat untuk memberikan kemudahan kepada nasabah yang menggunakan Mobile Banking Muamalat yaitu dengan memberikan biaya yang relatif rendah bahkan beberapa transaksi tidak dikenakan biaya. Kelebihan dari layanan Mobile Banking Muamalat yaitu sangat mengurangi biaya operasional Bank Muamalat di Cabang Pembantu Kayutangi, layanan yang dapat dilakukan dimana saja dengan waktu yang efisien, transaksi mudah dilakukan serta dapat menyiapkan layanan call center 24 jam apabila terjadi masalah dan pertanyaan dari nasabah. Sedangkan kekurangan yang dimiliki Mobile Banking Muamalat ialah sangat bergantung pada jaringan smartphone yang digunakan oleh pengguna, biaya yang relatif tinggi yang dibebankan kepada pengguna Mobile Banking Muamalat di beberapa menu pembayaran dan tidak tersedianya pembayaran PDAM kepada masyarakat Banjarmasin dan sekitarnya. Persamaan dari penelitian ini yaitu membahas layanan E-Banking dan menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah fokus dari penelitian Muhammad Arief adalah Strategi yang dilakukan Bank Muamalat dalam memberikan kemudahan bertransaksi melalui Mobile Banking.¹²

5. “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* dalam Menarik Minat Nasabah Pada Pt. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan” Wina Sri Lestari, 2019. Penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan

¹² Muhammad Arief “*Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi*”, 2020.

pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa saluran-saluran *Electronic Banking* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan atau dikenal sebagai e-Muamalat yaitu SalaMuamalat, Internet Banking Muamalat, Mobile Banking Muamalat, *Virtual Account* Muamalat, *Cash Management System* Muamalat, dan Gerai Muamalat dan terdapat berbagai hambatan yang akan dialami nasabah dalam penggunaan fasilitas ini seperti kurangnya pemahaman dan pengetahuan nasabah mengenai penggunaan fasilitas e-banking atau e-Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan hingga menyebabkan nasabah tetap mendatangi kantor cabang untuk melakukan transaksi. Kemudian provider yang mendukung jaringan internet pada daerah tertentu menjadikan sulitnya untuk mengakses jaringan dan menyebabkan transaksi menjadi terganggu sehingga nasabah lebih memilih untuk melakukan transaksi secara manual. Persamaannya yaitu sama-sama mencakup pembahasan E-Banking dan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu fokus penelitian fasilitas E-Banking dalam menarik minat nasabah.¹³

¹³ Wina Sri Lestari “*Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Pt. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan*”, 2019

