

**PERAN MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

Lailatul Maghfiroh

934201319

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

2023

HALAMAN JUDUL

**PERAN MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Lailatul Maghfiroh

934201319

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN**

Ditulis oleh:

LAILATUL MAGHFIROH

934201319

Telah disetujui:

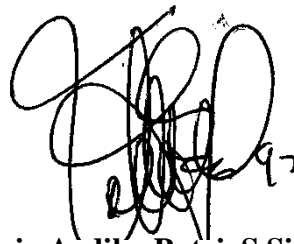
Mengetahui

Dosen Pembimbing 1



Nilna Fauza, MHI
NIP 19861024 201503 2 003

Dosen Pembimbing 2



Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP 19931005 201903 2 017

NOTA DINAS

Kediri, 22 Desember 2023

Lampiran : 4 (empat 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 : Lailatul Maghfiroh

NIM : 934201319

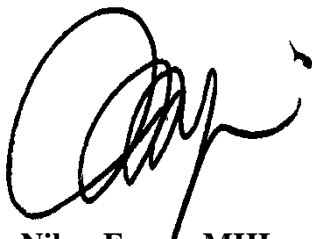
Judul : Peran Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasaba Bank Muamalat KCP Lamongan

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 lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang munaqasah.

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

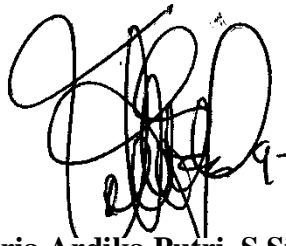
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing 1



Nilna Fauza, MHI
NIP 19861024 201503 2 003

Dosen Pembimbing 2



Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP 19931005 201903 2 017

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Desember 2023

Lampiran : 4 (empat 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:

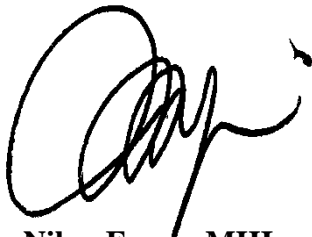
Nama : Lailatul Maghfiroh
NIM : 934201319
Judul : Peran Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan

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 lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang munaqasah.

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

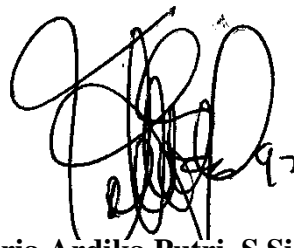
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing 1



Nilna Fauza, MHI
NIP 19861024 201503 2 003

Dosen Pembimbing 2



Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP 19931005 201903 2 017

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN

LAILATUL MAGHIROH

NIM: 9.342.013.19

Telah diajukan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 4 Januari 2024.

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Yopi Yudha Utama, SE, MSA
NIP 19920622 201903 1 008

(.....)

2. Penguji I

Nilna Fauza, MHI
NIP 19861024 201503 2 003

(.....)

3. Penguji II

Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP 19931005 201903 2 017

(.....)

Kediri, 4 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Dr. Imam Annas Muslih, M.H.I
NIP.19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

“Kualitas pelayanan yang baik disertai dengan kepercayaan akan menciptakan kepuasan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pada suatu perusahaan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil'Almin

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala hidayah dan inayahnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW sang pelita kehidupan. Tulisan sederhana ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta saya Ibu Murjiati dan Bapak Achmad Ta'im yang selalu mendukung saya, memotivasi saya, selalu memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus, selalu ikhlas melangitkan doa-doa yang tidak pernah putus, dan menjadi sumber penyemangat utama saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk seluruh keluarga yang selalu mendoakan saya untuk kelancaran kuliah saya, dan dukungan terbaik.
3. Untuk semua teman-teman saya yang telah membantu dan memberikan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada dosen pembimbing saya Ibu Nilna Fauza, MHI dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM yang melungkan waktu dalam memberikan bantuan moral, spiritual, dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

ABSTRAK

Lailatul Maghfiroh, 2023. Peran Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan. Program Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing Nilna Fauza, MHI dan Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM.

Kata Kunci: Peran Muamalat *Digital Islamic Network*, Peningkatan Kualitas Pelayanan

Indonesia saat ini telah memasuki era globalisasi yang mana diperlukan segala informasi yang dapat dicapai dengan cepat, praktis dan instan. Dengan adanya layanan perbankan digital oleh bank, diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat, waktu, dan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal. Dari permasalahan tersebut muncul lah Skripsi ini yang berjudul “Peran Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Studi Bank Muamalat KCP Lamongan”. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang 1) penggunaan aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP lamongan. 2) Peran Muamalat DIN dalam Meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Lamongan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Kemudian dianalisis dengan cara pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Lamongan ini sangat praktis bagi nasabah. Peran Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Lamongan dalam reabilitasnya yaitu nasabah bisa mengaksesnya kapan saja dan dimana saja, pengupgradean dengan menambahkan beberapa fitur yang membantu nasabah. Menumbuhkan rasa percaya berupa tanggung jawab atas layanan yang diberikan. Dapat melakukan berbagai macam transaksi hanya lewat *smartphone*. Pengembangan Muamalat DIN dapat menyesuaikan gaya hidup dan kebutuhan nasabah. Pengaksesan berjalan cepat dalam merespon nasabah.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, sujud syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang senantiasa selalu memberikan nikmat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa kita ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi yang senantiasa membawa kita ke jalan kebenaran jalan yang di ridhoi Allah SWT. semoga dengan membaca sholawat kita dapat memperoleh syafaatnya di hari akhir nanti, Aamiin.

Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati S.HI,M.E,I selaku ketua program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Nilna Fauza, MHI dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM selaku dosen pembimbing dengan penuh kesabaran dalam memberikan arahan dan bimbingan hingga terselesaikannya dengan baik penulisan skripsi ini.
5. Pimpinan Bank Muamalat KCP Lamongan telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi.
6. Orang tua saya, terima kasih atas semua doa dan dukungannya demi tercapainya kesuksesan, segala pencapaian yang diraih tidak lepas dari adanya ridho dari orang tua.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Penulis mohon maaf jika terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga sangat mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Telaah Pustaka	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Peran Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>)	15
1. Pengertian Peran.....	15
2. Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>)	16
3. Faktor Penggunaan Muamalat DIN	19

B. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Indikator Kualitas Pelayanan	22
3. Tujuan Pelayanan	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan Penelitian	25
B. Kehadiran Peneliti	25
C. Lokasi Penelitian.....	26
D. Sumber Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisa Data	28
G. Pengecekan Keabsahan Data	30
H. Tahap- Tahap Penelitian	31

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat KCP Lamongan	32
1. Sejarah Bank Muamalat	32
2. Visi Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Lamongan	33
3. Produk Dan Jasa Bank Muamalat KCP Lamongan	34
4. Struktur Keanggotaan Bank Muamalat Indonesia KCP Lamongan ...	40
5. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	40
B. Paparan Data	43
1. penggunaan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Lamongan	43

2. Peran Muamalat DIN dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Lamongan	46
C. Temuan Penelitian.....	53
BAB V PEMBAHASAN	
A. Penggunaan Muamalat DIN Pada Bank Muamalat KCP Lamongan	55
B. Peran Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Lamongan	57
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

