

**STRATEGI PEMASARAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL
ISLAMIC NETWORKS*) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KCU KEDIRI)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh :

FADILAH AULIYA' FIRDAUS

931409818

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI

2024

**STRATEGI PEMASARAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL
ISLAMIC NETWORKS*) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KCU KEDIRI)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian prasyarat guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E.)

Disusun oleh :

FADILAH AULIYA' FIRDAUS

931409818

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PEMASARAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL
ISLAMIC NETWORKS*) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KCU KEDIRI)**

Disusun oleh :

FADILAH AULIYA' FIRDAUS

931409818

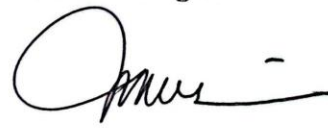
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom, MM
NIP. 196906171998031002

Pembimbing II



Moch. Zainuddin, MEI
NIP : 198310302023211007

NOTA DINAS

Kediri, 27 Agustus 2024

Nomor :
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 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Fadilah Auliya' Firdaus

NIM : 931409818

Judul : Strategi Pemasaran Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Networks*) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCU Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom, MM
NIP. 196906171998031002

Pembimbing II



Moch. Zainuddin, MEI
NIP : 198310302023211007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 27 Agustus 2024

Nomor :
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 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Fadilah Auliya' Firdaus

NIM : 931409818

Judul : Strategi Pemasaran Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Networks*) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCU Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom, MM
NIP. 196906171998031002

Pembimbing II



Moch. Zainuddin, MEI
NIP : 198310302023211007

HALAMAN PENGESAHAN
STRATEGI PEMASARAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL*
***ISLAMIC NETWORKS*) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH**
(STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KCU KEDIRI)

FADILAH AULIYA' FIRDAUS

931409818

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 15 Agustus 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 199010202019031006
2. Penguji I
Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 198410042023212028
3. Penguji II
Moch. Zainuddin, MEI
NIP : 198310302023211007

(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 27 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI

NIP. 197501011998031002

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ
نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا
تَحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى
الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Artinya:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): 'Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir'.”

QS. Al-Baqarah (2:286)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FADILAH AULIYA' FIRDAUS

NIM : 931409818

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas/Program : Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Fadilah Auliya' Firdaus

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi selalu mendukung saya.

Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungannya untuk saya hingga sampai saat ini.

Teruntuk dosen pembimbing saya yaitu Bapak Rofik Efendi, S. Kom, MM dan Bapak Moch. Zainuddin, MEI yang telah sabar membimbing saya serta memberi saran guna mendukung terselesainya skripsi ini.

Diri sendiri yang selalu kuat dan tegar dalam menjalani proses kehidupan

Teruntuk sahabat-sahabatku yang tidak bisa kusebutkan satu per satu, terima kasih telah menemaniku dan memberi semangat, dorongan motivasi dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga keakraban kita ini selalu terjaga.

Amin.....

ABSTRAK

Firdaus, Fadilah Auliya'. 2024. *Strategi Pemasaran Aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Networks) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCU Kediri)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Pembimbing (1) Rofik Efendi, S. Kom, MM dan Pembimbing (2) Moch. Zainuddin, MEI.

Kata Kunci: Strategi pemasaran, Muamalat DIN, Jumlah Nasabah

Setiap tahunnya, persaingan bisnis perbankan semakin meningkat seiring perkembangan zaman. Hal ini ditandai dengan munculnya layanan *mobile banking* yang merupakan sebuah inovasi besar pada industri perbankan. Bank Muamalat memiliki layanan berupa *Mobile Banking* yang dinamakan Muamalat DIN. Aplikasi tersebut merupakan layanan elektronik yang disediakan menggunakan jaringan internet ponsel untuk memberikan kemudahan nasabah untuk bertransaksi atau berbisnis. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran strategi pemasaran aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCU Kediri. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Bank Muamalat Cabang Kediri menggunakan strategi pemasaran dengan memberikan kemudahan berupa pembayaran yang praktis, fitur lengkap, aplikasi Muamalat DIN juga jarang mengalami *trouble* dan keamanannya diawasi oleh OJK, tidak dikenakan biaya administrasi, dan mendapat diskon belanja ketika menggunakan aplikasi sehingga semakin menarik perhatian nasabah. Strategi pemasaran Muamalat DIN terbukti berdampak dalam meningkatkan nasabah. Berdasarkan wawancara dari 10 nasabah menggunakan indikator *product*, *price*, *place*, dan *promotion* diperoleh bahwa *product* M-DIN lebih disukai dibanding indikator lainnya. Kemudahan akses, fitur lengkap, keamanan yang kuat, desain UX atau UI yang *friendly*, dan menggunakan penawaran khusus untuk nasabah seperti promo merupakan strategi pemasaran yang berhasil diterapkan muamalat DIN untuk meningkatkan jumlah nasabah. Jumlah nasabah pengguna aplikasi DIN terbukti meningkat dari tahun 2019 hingga 2022. Pada tahun 2019 sebanyak 1.481 pengguna, meningkat menjadi 1.749 pengguna pada tahun 2020, naik lagi menjadi 2.417 pengguna pada tahun 2021, menjadi 3.262 pengguna pada tahun 2022, dan mencapai 3.925 pada tahun 2023. Peningkatan jumlah nasabah disebabkan oleh tiga hal, yaitu aplikasi muamalat DIN terbukti bermanfaat untuk kebutuhan pengguna, kualitas pelayanan yang baik terbukti dari *customer service* yang cepat tanggap jika nasabah mengalami kesulitan, dan nasabah merasa puas karena tidak membuang waktunya untuk menggunakan transaksi perbankan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beserta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di hari kiamat kelak. Berkat rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PEMASARAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORKS*) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KCU KEDIRI)”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki penulis.

Skripsi ini dikerjakan untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, MEI selaku Kaprodi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Rofik Efendi, S. Kom, MM selaku pembimbing I dan Bapak Moch. Zainuddin, MEI selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan

memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi.

5. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri Kediri khususnya Program Studi Perbankan Syariah yang telah membagikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Orang tua yang telah memberi *support* baik secara *materil* maupun *non materil*

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Kediri, 20 Juli 2024

Penulis

Fadilah Auliya' Firdaus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	ii
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Telaah Pustaka	13
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Strategi Pemasaran.....	20
1. Pengertian Strategi Pemasaran.....	20
2. Tujuan Pemasaran	22
3. Bauran Pemasaran.....	23
4. Pemasaran Dalam Islam.....	25
5. Strategi Pemasaran Dalam Bank.....	26

B. Konsep Dasar Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Networks</i>).....	27
1. Pengertian Aplikasi Muamalat DIN.....	27
2. Indikator Efektifitas Muamalat DIN	28
C. Peningkatan Jumlah Nasabah.....	29
1. Pengertian Nasabah.....	29
2. Jenis-Jenis Nasabah.....	29
3. Karakter Nasabah.....	29
4. Sifat-sifat Nasabah	30
5. Indikator Peningkatan Jumlah Nasabah.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Kehadiran Penelitian	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
D. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Pengecekan Keabsahan Data	38
H. Tahap-Tahap Penelitian	40
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	42
A. Paparan Data	42
1. Sejarah Bank Muamalat	42
2. Visi dan Misi PT Bank Muamalat KC Kediri.....	45
3. Struktur Organisasi	45
4. Produk Produk di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.....	51
5. Layanan Bank Muamalat DIN	57
6. Strategi Pemasaran Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCU Kediri.	60
7. Strategi Pemasaran Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.....	68
B. Temuan Penelitian.....	74

BAB V PEMBAHASAN	76
A. Strategi Pemasaran Aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCU Kediri	76
B. Strategi Pemasaran Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) Pada Bank Muamalat KCU Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.....	83
BAB VI PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Bank Syariah yang berada di Kota Kediri.....	5
Tabel 1.2 Perbandingan Karakteristik <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Muamalat, Bank Jatim Syariah, dan Bank Mega Syariah	7
Tabel 1.3 Pengguna Layanan Nasabah di Bank Muamalat.....	11
Tabel 4.1 Perbandingan Pengguna M-DIN dan Non M-DIN di Bank Muamalat KCU Kediri	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri	46
Gambar 4.2 Langkah Registrasi Bank Muamalat DIN	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	95
Lampiran 2 Foto Dokumentasi Penelitian.....	97
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 4 Surat Persetujuan Izin Penelitian.....	100