

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun salah satunya perbankan syariah yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan syariat Islam. 10 tahun terakhir, perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan positif dalam layanan teknologi digital yang bertujuan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Perkembangan teknologi digital telah menjadi faktor penting dalam transformasi layanan perbankan syariah di Indonesia. Integrasi teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional serta daya saing industri.¹ Secara nasional, penggunaan layanan *e-banking* menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, baik dari segi jumlah pengguna maupun frekuensi transaksi yang dilakukan nasabah.

Salah satu peningkatan jumlah pengguna dan frekuensi transaksi mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan nasabah pada salah satu layanan *mobile banking*. *Mobile banking* adalah sebuah layanan perbankan digital yang bisa diakses melalui handphone. Indonesia turut mengalami peningkatan karena nasabah cenderung akan terus memaksimalkan intensitas transaksinya pada layanan yang dirasa mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan dalam bertransaksi. Fenomena pertumbuhan pengguna dan kepuasan terhadap

¹ Fatimah Tuzzuhro, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11.2 (2023), pp. 78–87.

mobile banking secara nasional ini juga berlaku pada perbankan syariah, termasuk pada layanan Muamalat-DIN milik Bank Muamalat Indonesia, yang turut menunjukkan tren peningkatan jumlah pengguna dan transaksi dari tahun ke tahun sebagaimana akan dijelaskan lebih lanjut.²

Mobile banking hadir sebagai solusi atas berbagai kendala yang selama ini dihadapi nasabah, mulai dari pemborosan waktu, beban biaya transaksi yang tidak perlu, hingga keterbatasan akses informasi. Melalui *mobile banking*, segala proses tersebut dapat dipangkas secara signifikan nasabah memperoleh data dan layanan secara instan tanpa harus menempuh prosedur konvensional yang memakan waktu. Berbagai fitur yang disematkan pada aplikasi ini dirancang dengan satu tujuan utama, yakni menyederhanakan setiap aktivitas perbankan bagi penggunanya. Tidak mengherankan apabila penawaran semacam ini menjadi daya tarik tersendiri yang berdampak pada terbangunnya loyalitas nasabah terhadap institusi perbankan.

Keberhasilan perbankan syariah dalam melakukan pembaruan dan penyempurnaan sistem, di aspek keamanan data, kenyamanan pengguna, serta kemudahan akses dalam bertransaksi digital. Langkah ini merupakan bagian dari upaya adaptasi industri perbankan terhadap arus digitalisasi global, dan menjadi strategi untuk mempertahankan eksistensi di tengah persaingan. Eksistensi dan perkembangan sangat bergantung pada mutu layanan yang disediakan, ini menjadi penentu utama tingkat kepuasan nasabah. Sebagai institusi keuangan yang beroperasi sesuai kaidah syariat Islam, Bank Umum

² Listyowati, Dwi, Annisa Dilla Rizky, and Francisca Hermawan. "Kepuasan nasabah bank pada fasilitas sms banking, mobile banking dan internet banking." *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 24. No. 4. 2022, hlm 77.

Syariah menjalankan prinsip berupa larangan praktik bunga (*riba*), penghindaran unsur spekulasi (*maysir*), bebas dari ketidakjelasan transaksi (*gharar*), adil dan halal dengan komitmen terhadap kualitas layanan yang menjadi bagian integral dari operasionalnya. Berikut ini disajikan daftar Bank Umum Syariah yang masuk dalam jajaran penyedia layanan terbaik sepanjang tahun 2024 :

Tabel 1. 1 : Kategori *The Best Service Excellent* Sepanjang Tahun 2024

Tahun	No.	Nama Bank Syariah	Indeks
2024	1.	Bank Muamalat Indonesia	87,54%
	2.	Bank Syariah Indonesia	85,95%
	3.	BCA Syariah	85,76%
	4.	Bank BJB Syariah	78,95%
	5.	Bank Mega Syariah	77,95%

Sumber : Infobank News (2024).³

Berdasarkan data pada tabel 1.1, Bank Muamalat Indonesia berhasil menunjukkan performa yang signifikan dengan meraih posisi puncak pada kategori Bank Umum Syariah Terbaik dalam Pelayanan Prima di penghujung tahun 2024. Pencapaian ini ditandai dengan diraihnya predikat *The Best Service Excellent* dengan perolehan skor tertinggi sebesar 87,54%, mengungguli BSI dan BCA Syariah yang berada di posisi berikutnya. Capaian tersebut secara tidak langsung mendorong pihak Bank Muamalat Indonesia, beserta institusi perbankan lainnya, untuk senantiasa berkompetisi dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Kepuasan pelanggan sendiri dapat dipahami

³ Infobank_Official, 'Bank Muamalat Terdepan Ditempel BSI Dan BCA Syariah', *Infobank*, 2024 <https://www.instagram.com/reel/C6gETZWp_fw/?igsh=MXZqM240dnJteXRwdA==> [accessed 10 January 2025].

sebagai tingkat perasaan seseorang yang muncul akibat adanya kesenjangan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan ekspektasi yang sebelumnya dimiliki.

Kepada Infobank, Indra mengungkapkan strategi Bank Muamalat Indonesia dalam menjaga layanan kepada nasabah. Strategi tersebut diantaranya adalah melakukan pengembangan fitur digital Muamalat-DIN, terus berupaya menjaga dan meningkatkan standar layanan bagi nasabah, mengimplementasikan program *branch mentoring*, serta melakukan peningkatan layanan menggunakan pendekatan *customer's voice of customer* dengan memperhatikan *voice of customer*. Bank Muamalat Indonesia juga menyusun *branch customer journey* yang bertujuan menciptakan *great customer experience* yang dimulai dari area luar kantor layanan, sikap dan keterampilan petugas keamanan, *customer service* dan teller, serta menjaga aspek kebersihan dan kenyamanan area dalam kantor layanan. Bank Muamalat Indonesia juga menyediakan beberapa kanal penerimaan pengaduan, baik secara *online* maupun *offline*, ungkapanya kepada Infobank.⁴

Dalam acara yang di gelar di Jakarta dengan mengangkat tema *The 8th Infobank Satisfaction, Loyalty, and Engagement 2025* bank pertama murni syariah di Indonesia menerima dua trofi yakni *The Best Sharia Bank in Satisfaction, Loyalty, and Engagement 2025* dan menjadi satu-satunya Bank Umum Syariah penerima *Golden Champion in Satisfaction, Loyalty, and Engagement* (2019-2024). Dalam survei *Satisfaction, Loyalty, and*

⁴ Infobank_Official.

Engagement (SLE) 2025 yang dilakukan oleh Infobank dan *Marketing Research* Indonesia (MRI) dalam acara Infobank-MRI 22nd *Indonesian Best Bank in Service Excellence* 2025 Bank Muamalat Indonesia menyabet tiga penghargaan sekaligus pada *The Best Sharia Bank in Excellence Opening Account Via Mobile App*, *The Best Sharia Bank in Excellence Live Chat Service*, and *The Sharia Bank in Excellence in Branch ATM*.⁵

Bank Muamalat Indonesia meraih penghargaan kategori *Reader's Choice Mobile Banking Syariah for The Best Sharia Mobile Banking* dalam Anugerah Syariah Republika 2025.⁶ Selanjutnya juga meraih penghargaan kategori *The Most Transaction Growth in Digital Channel* di ajang *Members Meeting and ATM Bersama Award* 2025 yang dihelat oleh PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.⁷ Akhir tahun 2025, Bank Muamalat Indonesia juga menyabet sebuah penghargaan dalam ajang *Disway Award* 2025 dengan nominasi Anugerah Brand Populer Indonesia yang diselenggarakan oleh Disway Group dan menjadi pemenang kategori jasa keuangan perbankan syariah.⁸ Terbaru ini, Bank Muamalat Indonesia menunjukkan prestasinya terkait pengalaman nasabah ketika berinteraksi dengan layanan bank. Bank ini berhasil menduduki posisi teratas dalam kategori bank umum syariah (BUS) dengan pengalaman

⁵ Bank Muamalat, 'Bank Muamalat Jadi Bank Syariah Dengan Layanan Terbaik', *Bank Muamalat*, 2025 <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/en/news/bank-muamalat-jadi-bank-syariah-dengan-layanan-terbaik>>.

⁶ Friska Yolanda, 'Muamalat-DIN Jadi Mobile Banking Syariah Pilihan Masyarakat', *Republik*, 2025.

⁷ Bank Muamalat, 'Bank Muamalat Menangkan Penghargaan Pertumbuhan Transaksi Digital Terbaik Di Ajang ATM Bersama Awards 2025', *Bank Muamalat*, 2025 <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/bank-muamalat-menangkan-penghargaan-pertumbuhan-transaksi-digital-terbaik-di-ajang-atm-bersama-awards-2025>> [accessed 16 January 2025].

⁸ Bank Muamalat, 'Bank Muamalat, Brand Terpopuler Tahun 2025', *Bank Muamalat Indonesia*, 2025 <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/bank-muamalat-brand-terpopuler-tahun-2025>>.

nasabah terbaik pada tahun 2025 dan tahun 2026 dengan skor *overall* 86,87% yang mampu mengalahkan BCA syariah dengan skor 85, 00% dan BSN dengan skor 76,18% yang melengkapi tiga besar.⁹

Pencapaian Bank Muamalat Indonesia yang menempati posisi teratas ini mencerminkan kualitas layanan yang terus berkembang di industri perbankan syariah, baik dari sisi layanan fisik maupun layanan digital. Keunggulan dalam hal ini pada layanan *customer service* yang optimal pada pendekatan *service excellent* yang berjalan efektif di lapangan. Pengalaman nasabah terasa makin *smooth* karena layanan yang cepat dan responsif. Tidak hanya itu, unggul pada layanan digital melalui pembukaan rekening via Muamalat-DIN sudah dinilai sangat kompetitif, selain itu strategi Omnichannel yang diterapkan mampu menjangkau kebutuhan nasabah. Pada performa *contact center* Bank Muamalat Indonesia juga patut diapresiasi karena mencatat nilai tertinggi untuk layanan *chatbot*, *livechat*, dan email respon yang sangat cepat. Konsistensi ini memperkuat posisi Bank Muamalat Indonesia sebagai yang terbaik dalam pelayanan prima selama tahun 2025.¹⁰

Kantor Bank Muamalat Indonesia tersebar di seluruh provinsi Indonesia, salah satunya di Jawa Timur. Jawa Timur terbagi atas 7 Karesidenan, salah satunya Karesidenan Kediri mencakup Kota Kediri, Kota Blitar, Kabupaten Kediri, Kabupaten Nganjuk, Kabupaten Blitar, Kabupaten Trenggalek, dan Kabupaten Tulungagung. Perkembangan perbankan syariah di wilayah Karesidenan Kediri menunjukkan tren positif dengan pertumbuhan yang stabil

⁹ Infobank, 'The Best Bank in Customer Experience 2026', *Infobank*, XLVIII.577 (2026), p. 44.

¹⁰ Infobank.

meskipun masih menghadapi tantangan dengan perbankan konvensional. Bank Muamalat Indonesia, salah satu bank pertama syariah di wilayah karesidenan Kediri juga turut hadir dan berperan aktif di wilayah ini. Salah satu cabang Bank Muamalat Indonesia di wilayah Karesidenan Kediri yang menunjukkan eksistensi cukup kuat di tengah persaingan adalah Bank Muamalat KCP Kota Blitar. Kota Blitar sendiri memiliki tingkat kompetisi antar lembaga keuangan perbankan yang cukup ketat, salah satunya bank syariah. Beberapa Bank Umum Syariah yang berdiri di Kota Blitar antara lain sebagai berikut :

Tabel 1. 2 : Daftar Bank Syariah yang ada di Kota Blitar

No	Nama Bank	Tahun Berdiri	Jumlah Nasabah	Lokasi
1.	Bank Muamalat Indonesia KCP Kota Blitar	2010	5.988	Ruko MTC Blok H. Kapanjen Kidul Kota Blitar
2.	Bank Jatim Syariah KCP Blitar	2015	3.590	Jln. Kalimantan Ruko Kav. 8-9 Sananwetan Kota Blitar
3.	BSI Cabang Kota Blitar	2021	2.361	Jln Cokroaminoto Kapanjen Kidul Kota Blitar
4.	BTPN Syariah Kota Blitar	2021	2.098	Jln Tanjung No. 116 Pakunden Kec Sukorejo Kota Blitar
5.	BSI KCP Kota Blitar Tanjung	2022	2.057	Jln Tanjung No. 114 Pakunden Sukorejo Kota Blitar.

Sumber : Hasil Dokumentasi (Januari, 2025).¹¹

Mengacu pada tabel 1.2, dapat diketahui bahwa terdapat lima bank syariah yang beroperasi di Kota Blitar, masing-masing dengan tahun pendirian serta jumlah nasabah yang bervariasi. Atas dasar data tersebut, peneliti kemudian

¹¹ Anis Sururin, 'Peran Strategi Layanan Cash Pick Up Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pelajar Memilih Tabungan Simpel IB (Studi Kasus Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar)' (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2024).

menetapkan beberapa bank sebagai objek perbandingan dengan mempertimbangkan dua aspek utama, yakni lamanya bank tersebut berdiri dan besarnya jumlah nasabah yang dimiliki. Adapun perbandingan antar bank syariah di Kota Blitar berdasarkan kedua aspek tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.3 : Perbandingan Bank Muamalat KCP Kota Blitar, Bank Jatim Syariah KCP Kota Blitar dan BSI Cabang Kota Blitar

No	Ket	Bank Muamalat KCP Kota Blitar	Bank Jatim Syariah KCP Kota Blitar	BSI KC Kota Blitar
1.	Produk	Tabungan iB Hijrah.	Tabungan Barokah.	Tabungan <i>Easy</i> Wadiah.
2.	Aplikasi	Muamalat-DIN.	<i>JConnect</i> Syariah.	BYOND by BSI
3.	Status Syariah	Murni syariah sejak awal.	Syariah hanya untuk Unit Usaha Syariah (UUS).	<i>Merger</i> 3 dari Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah.
4.	Tahun Dibentuk	2019.	2021.	2024.
5.	<i>Product</i> (Produk)	Himpunan Tabungan, giro deposito, asuransi dan investasi. Pembiayaan Multiguna, KPR, cicilan emas iB	Himpunan Tabungan, giro, dan deposito. Pembiayaan Multiguna, emas iB barokah, umroh maqbula, KPR iB	Himpunan Tabungan, giro dan deposito. Pembiayaan Gadai emas, BSI mitraguna, BSI pension, BSI

		hijrah, dan prohajj plus. Muamalat-DIN Pulsa, dan paket data, uang digital pascabayar, PLN, PDAM, internet dan TV kabel, <i>Virtual Account</i>, BPJS, Pensiun Hijrah (DPLK), bayar pendidikan, pajak online, tiket pesawat, Ziswaf, bayar tagihan, dan kurban online.	Barokah, pembiayaan investasi dan modal kerja, anjak piutang barokah. JConnect pulsa/data, uang <i>elektronik</i>, PLN, internet dan TV kabel, tiket kendaraan, BPJS, PDAM, pembiayaan, pajak, asuransi dan Ziswaf.	griya, BSI OTO, dan BSI KUR. BYOND by BSI QRIS, <i>top up e-wallet</i>, tagihan, Ziswaf, <i>E-Commerce</i>, PLN dan paket data, pembelian pulsa, tiket kendaraan, asuransi, BPJS dan PDAM.
6.	<i>Promotion</i> (Promosi)	Media browsur dan media sosial, <i>sales promotion</i>, tatap muka, edukasi rutin dan sosialisasi ke masyarakat, bekerja sama dengan ponpes, travel haji dan umroh, KBIH serta instansi pemerintahan, rumah sakit dan pendidikan.	Media browsur dan media sosial, <i>sales promotion</i>, tatap muka, fokus bekerja sama dengan beberapa pemerintahan di Kota Blitar.	Media browsur dan media sosial, <i>sales promotion</i>, tatap muka, bekerja sama dengan beberapa instansi dari pendidikan di Kota Blitar.

7.	<i>Place</i> (Tempat/ Distribusi)	Lokasinya berada di tengah pusat kota dekat dengan perbelanjaan, jalan, tempat wisata, kantor administrasi publik, rumah sakit, berhadapan dengan masjid, cafe, dan sekolahan dan tempat parkir luas bisa untuk 5 mobil dan 15 motor.	Lokasi berada di area yang strategis, dekat dengan pasar, dan pusat perbelanjaan dan tempat parkir cukup 2 mobil dan 6 motor.	Lokasinya berada di pinggir jalan raya berhadapan dengan masjid dan dekat dengan pemerintahan dan perbelanjaan dan tempat parkir cukup untuk 4 mobil dan 7 motor.
8.	<i>Price</i> (Harga)	Setoran awal min Rp. 50.000,-, saldo min Rp. 25.000, dan administrasi gratis.	Setoran awal min Rp. 50.000,, saldo min Rp. 50.000, dan administrasi Rp. 5.000/bln.	Setoran awal min Rp. 100.000,-, saldo min Rp. 50.000, dan administrasi gratis.
9.	<i>People</i> (Orang)	Dengan 8 karyawan.	Dengan 15 karyawan.	Dengan 13 karyawan.
10.	<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	Tampilan aplikasi elegan, sederhana dan mudah digunakan. M-DIN cukup <i>user friendly</i> dan kantor cabang berdesain islami nuansa ungu.	Sederhana dan kurang menarik, fitur terbatas dan kantor cabang yang masih minim.	Tampilan aplikasi modern, hal ini menjadi tantangan bagi orang tua saat menggunakan aplikasi tersebut.

11.	<i>Process</i> (Orang)	Proses pelayanan transparan, efisien dan efektif dengan menerapkan SOP yang sudah ditentukan. Mampu menjaga kualitas, cekatan dan tanggap dalam melayani, cepat, tanggap dan mudah. Keluhan M-DIN tersedia lewat <i>call center</i> , kantor cabang, <i>live chat</i> , dan SalaMuamalat.	Proses layanan kadang lambat dan waktu tunggu lebih lama, untuk aktivasi saat verifikasi <i>mobile banking</i> baru lumayan lama dan sulit.	Proses pelayanan sesuai dengan SOP yang ditentukan, pegawai ramah dan cekatan, untuk BYOND by BSI cepat dalam aktivasi, sering terjadi error sistem yang mengganggu transaksi, dan keluhan tersedia lewat <i>call center</i> dan kantor cabang.
12.	Nasabah	5.988	3.590	2.361

Sumber : Hasil Dokumentasi (Januari, 2025).¹²

Berdasarkan tabel 1. 3, Bank Muamalat KCP Kota Blitar unggul dari Bank Jatim Syariah KCP Kota Blitar dan Bank BSI Cabang Kota Blitar yang dilihat dari 12 aspek perbandingan. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa peneliti memilih Bank Muamalat KCP Kota Blitar sebagai lokasi penelitian dibandingkan dengan bank syariah lain yang juga menyediakan layanan *mobile banking*, di samping karena Muamalat-DIN merupakan aplikasi *mobile banking* dari bank syariah murni pertama di Indonesia yang telah lebih lama hadir melayani nasabah nya. Dengan hal ini peneliti memutuskan untuk melakukan

¹² Hasil Observasi Data Pembanding, Diakses Tanggal 20 Mei 2025.

observasi di Bank Muamalat KCP Kota Blitar. Bank Muamalat Indonesia yang berdiri pada tahun 1991 dan resmi melakukan kegiatan operasionalnya pada tahun 1992.¹³

Bank ini lahir dari gagasan Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Ikatan Cendekiawan Muslim Se-Indonesia serta para pengusaha muslim yang didukung peran pemerintahan. Bank Muamalat KCP Kota Blitar menyediakan berbagai produk tabungan (*funding*) dan pembiayaan (*lending*) yang dirancang sesuai prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat. Bank Muamalat Indonesia menyatukan seluruh produk tabungan di bawah satu payung identitas, yaitu tabungan iB Hijrah dengan tujuan untuk memperkuat identitas brand serta memudahkan untuk mengenali produk. Atribut “iB” (*Islamic Banking*) merupakan penanda resmi dari Bank Indonesia yang menjamin operasional produk murni berbasis syariah, sedangkan kata “Hijrah” mendukung kampanye #AyoHijrah agar masyarakat berpindah ke layanan keuangan yang bersih dan berkah.

Meskipun disatukan dalam satu identitas utama, penamaan produk tetap diklasifikasikan secara spesifik berdasarkan segmentasi kebutuhan finansial nasabah. Dalam struktur produknya, tabungan iB Hijrah (regular) diposisikan sebagai produk mandiri yang berdiri sendiri untuk memfasilitasi aktivitas transaksi harian pada Muamalat-DIN. Sementara untuk kebutuhan lainnya, bank menyediakan tabungan iB Hijrah Rencana sebagai instrumen simpanan berjangka, tabungan iB Hijrah Haji Anak untuk perencanaan ibadah haji usia

¹³ Bank Muamalat, ‘Tentang Muamalat’, *Bank Muamalat Indonesia* <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/sejarah>> [accessed 5 July 2025].

dini demi mengamankan porsi keberangkatan lebih awal, serta tabungan iB Hijrah Valas untuk mendukung kelancaran pengelolaan transaksi mata uang asing. Berikut jumlah nasabah pada produk tabungan (*funding*) dan pembiayaan (*lending*) yang ada di Bank Muamalat KCP Kota Blitar sebagai berikut ini :

Tabel 1. 5 : Jumlah Nasabah di Tabungan (*Funding*) dan Pembiayaan (*Lending*) Bank Muamalat KCP Kota Blitar

Jumlah Nasabah Produk Tabungan (<i>Funding</i>)					Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan (<i>Lending</i>)				
No	Nama Produk	2022	2023	2024	No	Nama Produk	2022	2023	2024
1.	iB Hijrah Valas	17	26	38	1.	Multi Guna	276	327	390
2.	iB Hijrah Bisnis	12	23	46	2.	KPR iB Hijrah	202	293	428
3.	iB Hijrah Haji Anak	8	36	48	3.	Cicilan emas iB Hijrah	280	352	422
4.	iB Hijrah	317	358	420					
5.	Prima Berhadiah (TPB)	17	29	36					
6.	Tabungan- Ku	19	24	40					
7.	RTJH	184	103	128					
8.	iB Hijrah Rencana	28	54	76					
9.	iB Hijrah Haji	35	58	79					
10.	iB Hijrah Prima	24	39	53					

11.	iB Hijrah Simpel	36	43	89					
12.	RTJU	19	35	56					
13.	iB Hijrah <i>Payroll</i>	16	38	57					
Total <i>Funding</i>		732	866	1.1 66	Total <i>Lending</i>	758	972	1.2 40	
Total Keseluruhan = 2.764					Total Keseluruhan = 2.970				

Sumber : Hasil Observasi (Januari, 2025).¹⁴

Sebelum menetapkan fokus penelitian ini secara definitif, peneliti telah melakukan survei awal (miniriset) kepada 20 nasabah tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar yang merupakan pengguna aktif maupun pengguna pasif layanan *mobile banking*. Survei awal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata di lapangan terkait empat hal utama, yaitu: (1) Apakah seluruh nasabah tabungan iB Hijrah telah mengunduh dan menggunakan Muamalat-DIN; (2) Apa alasan nasabah memilih dan menggunakan Muamalat-DIN dibandingkan aplikasi *mobile banking* bank lain yang juga pernah atau sedang mereka gunakan; (3) Bagaimana *review*, penilaian, atau pengalaman nasabah, termasuk keluhan dan *complain* yang pernah dialami, selama menggunakan Muamalat-DIN; dan (4) Bagaimana *review*, penilaian, dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan langsung (*direct service*) yang diberikan oleh *frontliner* seperti *customer service* dan teller.

Hasil dari miniriset menunjukkan bahwa tidak seluruh nasabah tabungan iB Hijrah menggunakan Muamalat-DIN masih 80%, sebagian dari mereka masih

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Guritna Adi Nugraha selaku *Branch Operation Service Manager* (BOSM) Bank Muamalat KCP Kota Blitar, pada Tanggal 21 Mei 2025.

memilih bertransaksi secara langsung di kantor cabang dengan alasan belum familiar dan merasa lebih nyaman dilayani langsung oleh petugas. Adapun nasabah yang sudah menggunakan Muamalat-DIN sebagian besar menyatakan memilih aplikasi ini dibandingkan *mobile banking* bank lain karena Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah murni sejak awal berdiri yang sesuai dengan keyakinan dan prinsip syariah yang mereka pegang, di samping tampilan aplikasi yang dinilai lebih sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan usia.

Di sisi lain, dari segi *review* dan pengalaman penggunaan, beberapa responden menyampaikan keluhan atau komplain terkait kendala teknis dalam Muamalat-DIN, di antaranya proses *login* dan verifikasi yang terkadang memerlukan waktu cukup lama, aplikasi sering *log-out* sendiri, kode OTP pada SMS dan email terkirimnya lama, notifikasi transaksi yang tidak selalu muncul tepat waktu, serta sering gangguan saat aplikasi dalam proses pembaruan. Sebagian besar keluhan tersebut disampaikan secara langsung kepada petugas kantor cabang, sementara kesadaran nasabah terhadap kanal pengaduan resmi via *online* seperti *call center*, *live chat*, dan SalaMuamalat masih tergolong rendah.

Peneliti menemukan adanya keluhan terkait keterbatasan jumlah personel *frontliner* (seperti teller dan *customer service*) yang sering kali memicu tumpukan antrean panjang pada jam-jam sibuk, kelambatan durasi penyelesaian administrasi, serta karyawan yang dinilai kurang tanggap dan kurang solutif saat menangani keluhan nasabah karena keterbatasan jumlah personelnnya. Data hasil miniriset inilah yang kemudian menjadi dasar dan titik

tolak fokus pembahasan dalam penelitian ini. Munculnya celah di lapangan inilah yang melandasi pentingnya penelitian ini dilakukan secara lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas layanan berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar, dengan tetap memperhatikan kendala teknis dan kanal pengaduan yang ditemukan pada survei awal tersebut.

Berdasarkan data tabel 1. 4, jumlah nasabah produk tabungan (*funding*) memang lebih sedikit dibandingkan produk pembiayaan (*lending*), namun volume tabungan iB Hijrah tercatat setara dengan sektor pembiayaan tersebut. Tabungan iB Hijrah merupakan produk yang paling mendominasi aktivitas transaksi harian nasabah dan telah terintegrasi langsung dengan *platform* digital Muamalat-DIN. Tingginya intensitas interaksi nasabah tabungan ini dengan sistem digital membuat penilaian mereka menjadi sangat relevan dan representatif dalam mengukur kinerja layanan *mobile banking*. Meskipun lini pembiayaan memiliki basis nasabah yang besar, karakteristik layanannya tidak berbasis pada transaksi digital didominasi oleh mekanisme layanan tatap muka berkala. Rendahnya tingkat interaksi nasabah pembiayaan terhadap layanan digital membuat kurang tepat dijadikan objek utama dalam penelitian.

Dengan demikian, pemilihan produk tabungan iB Hijrah dianggap lebih tepat dan relevan untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan *mobile banking*, karena nasabah tabungan iB Hijrah merupakan pengguna aktif layanan digital yang secara langsung merasakan manfaat dan kinerja *mobile banking*. Muamalat-DIN adalah layanan digital dari Bank Muamalat Indonesia yang hanya bisa diakses oleh produk tabungan (*funding*) pada tabungan iB

Hijrah dan tabungan iB Hijrah *Payroll*. Tabungan iB Hijrah adalah kebutuhan transaksi sehari-hari, bisa untuk semua kalangan karena ringan, bebas biaya, dan praktis. Sedangkan tabungan iB Hijrah *Payroll* adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah dalam pendistribusian gaji.

Tabungan iB Hijrah, salah satu tabungan dalam mata uang rupiah (IDR) dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*. Tabungan ini memiliki setoran awal yang ringan, bebas biaya layanan tiap bulannya, akses yang mudah dan efisien, serta bisa digunakan dalam transaksi sehari-hari. Tabungan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi dan pengelolaan keuangan nasabah sesuai dengan prinsip syariah. Tabungan iB Hijrah ditujukan untuk berbagai segmen masyarakat, mulai dari pelajar, mahasiswa, ibu rumah tangga, hingga pelaku usaha, sehingga memiliki basis nasabah yang luas dan heterogen. Untuk pilihan kartu ATM/Debit tersedia mulai Kartu *Shar-e* Regular (GPN), Kartu *Shar-e Classic* (VISA), Kartu *Shar-e* 1HRAM (VISA), dan Kartu *Shar-e* Prioritas (VISA) dengan beragam promo subsidi belanja.¹⁵

Pada tanggal 14 November 2019 Bank Muamalat Indonesia meluncurkan layanan *mobile banking* dengan nama Muamalat-Digital Islamic Banking (DIN). Sebelum itu, Bank Muamalat Indonesia pernah meluncurkan *mobile banking* pertamanya pada 25 Februari 2016 dengan nama Muamalat *Mobile*. Muamalat-DIN dibuat untuk melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun *non* finansial secara *realtime*. Perbedaan Muamalat *Mobile* dengan Muamalat-DIN dapat dilihat dari segi fitur dan tampilan, *New*

¹⁵ Bank Muamalat, 'Produk Dan Layanan Tabungan IB Hijrah', *Bank Muamalat Indonesia* <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/tabungan/tabungan-ib-hijrah>> [accessed 5 July 2025].

look tampilan lebih fresh, bisa memantau rekening nasabah *single portofolio view* dan bisa melakukan isi ulang uang elektronik. Sistem keamanan lebih terjamin dengan *biometric login* dan *auto read* OTP. Login pada Muamalat-DIN didukung dengan *fingerprint* dan pengenalan wajah nasabah (*face ID*).

User ID dan Nomor *International Mobile Equipment Identity (IMEI)* pada handphone nasabah juga tercatat di bank sehingga lebih aman dari praktik *cloning ponsel*.¹⁶ Penggunaan *fingerprint* dianggap mampu mengurangi tindak kejahatan yang marak terjadi. Muamalat-DIN yang menggunakan teknologi enkripsi berlapis dan autentikasi dua faktor agar transaksi lebih aman. Kehadiran Muamalat-DIN diharapkan *customer experience* nasabah yang berhubungan baik (*existing*) dapat semakin maksimal. Muamalat-DIN juga bisa diakses oleh non nasabah, dengan memanfaatkan fitur konten Islami seperti kalkulator zakat, jadwal sholat, Al-Qur'an, bacaan doa harian, masjid terdekat dan arah kiblat.¹⁷ Dengan adanya terobosan baru pada Muamalat-DIN bisa memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan yang lebih optimal bagi nasabahnya dan upaya inovasi terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Akhir tahun 2024, *Head of Digital Banking* Bank Muamalat Indonesia Bapak Dadang mengatakan “Muamalat-DIN telah diunduh lebih dari 600.000 ribu kali sejak diluncurkan dan pengguna aktif mencapai lebih dari 571.000

¹⁶ Bank Muamalat, ‘Muamalat DIN (Digital Islamic Network)’, *Bank Muamalat*, 2024 <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>> [accessed 24 April 2025].

¹⁷ Bank Muamalat, ‘Muamalat DIN : Aplikasi Mobile Banking Baru Dari Bank Muamalat’, *Bank Muamalat*, 2019 <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/artikel/muamalat-din:-aplikasi-mobile-banking-baru-dari-bank-muamalat>> [accessed 26 April 2025].

ribu”. Kuartal pertama tahun 2025, Muamalat-DIN telah diakses oleh 673.000.000 ribu pengguna aktif dengan jumlah transaksi Muamalat-DIN mencapai Rp.7,7 juta transaksi dengan volume Rp. 9 triliun.¹⁸ Muamalat-DIN tidak hanya memperkuat kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan daya saing. Hal ini mencerminkan keberhasilan digital yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia dalam menjawab kebutuhan nasabah modern yang menginginkan layanan cepat, praktis, dan terpercaya.

Peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah serta bertambahnya pengguna Muamalat-DIN dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Bank Muamalat KCP Kota Blitar mampu memenuhi ekspektasi nasabah. Kualitas layanan kemudian berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, karena mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akan menciptakan rasa puas, nyaman dan percaya. Semakin banyak nasabah yang tetap menggunakan dan merekomendasikan produk ini mencerminkan bahwa kualitas layanan yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Irma Sadilah tahun 2023 yang berjudul *Peran Layanan e-Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare* bertujuan untuk menganalisis peran layanan *e-banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Muamalat-DIN dalam meningkatkan kepuasan

¹⁸ Bank Muamalat, ‘Muamalat DIN Jadi Mobile Banking Syariah Pilihan’, *Bank Muamalat*, 2025 <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/muamalat-din-jadi-mobile-banking-syariah-pilihan-masyarakat>> [accessed 5 June 2025].

nasabah.¹⁹ Selanjutnya pada penelitian Devi Ariani Hasibuan tahun 2025 yang berjudul Dampak Efektivitas dan Kualitas *Mobile Banking* Muamalat-DIN Terhadap Kepuasan Nasabah bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan *mobile banking* Muamalat-DIN sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui peranan dari kualitas layanan saat penggunaan Muamalat-DIN dalam meningkatkan kepuasan nasabah.²⁰

Penelitian yang dilakukan Adinda Cahya Maharani tahun 2024 berjudul Pengaruh *e-Satisfaction*, *e-Service Quality* dan *e-Trust* terhadap *e-Customer Loyalty* Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Muamalat-DIN (Studi pada *Customer* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari) penelitian ini bertujuan untuk memberikan *satisfaction*, *service quality*, *trust* kepada nasabah dapat membantu membangun *customer loyalty* dan mendorong mereka untuk membeli kembali produk dan jasa dalam elektronik perbankan dan penelitian ini mengacu pada teori TAM. Berbeda dengan hal tersebut, penelitian yang akan dilaksanakan ini diarahkan untuk mengkaji sejauh mana kualitas layanan berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna Muamalat-DIN, khususnya pada nasabah tabungan iB Hijrah, dengan menerapkan teori CARTER yang terdiri dari enam dimensi, yaitu *compliance* (kepatuhan),

¹⁹ Irma Sadilah, 'Peran Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare' (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2023).

²⁰ Maiyora Sarastuna Purba and others, 'Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z Di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading)', *Jurnal Keuangan Dan Manajemen Terapan*, 6.4 (2025), p. 229.

tangibles (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).²¹

Berdasarkan paparan ketiga penelitian terdahulu di atas, secara eksplisit dapat dirumuskan bahwa terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) sebagai berikut. Pertama, penelitian Irma Sadilah 2023 baru mengkaji peran layanan *e-banking* secara umum di Bank Muamalat KCP Parepare dan belum secara spesifik membahas kualitas layanan *mobile banking* Muamalat-DIN beserta perannya terhadap kepuasan nasabah pada segmen produk tabungan tertentu. Kedua, penelitian Devi Ariani Hasibuan 2025 menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh efektivitas dan kualitas Muamalat-DIN terhadap kepuasan nasabah secara umum, namun belum mengeksplorasi secara mendalam dan deskriptif bagaimana proses serta mekanisme keenam dimensi CARTER (*Compliance, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) tersebut benar-benar dirasakan dan dialami oleh nasabah pada segmen tabungan iB Hijrah.

Ketiga, penelitian Adinda Cahya Maharani 2024 berfokus pada hubungan *e-satisfaction, e-service quality, dan e-trust* terhadap *e-customer loyalty* dengan pendekatan teori TAM, sehingga belum menyentuh kajian mendalam mengenai peran kualitas layanan berbasis dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah pengguna tabungan iB Hijrah secara khusus. Dengan demikian, ketiga penelitian terdahulu tersebut belum ada yang secara spesifik mengkaji peran kualitas layanan *mobile banking* Muamalat-DIN dalam meningkatkan kepuasan

²¹ Adinda Cahya Maharani, 'Pengaruh E-Satisfaction, E-Service Quality, Dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Dalam Menggunakan M-Banking Muamalat DIN (Studi Pada Cusomer PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari)' (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024).

nasabah pengguna tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Kota Blitar dengan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis enam dimensi CARTER. Kekosongan inilah yang menjadi celah (gap) sekaligus posisi kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini, yang diperkuat pula oleh temuan awal dari miniriset di atas, sehingga perlu dikaji lebih lanjut keenam dimensi kualitas layanan tersebut berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Salah satu pendekatan yang digunakan secara khusus untuk memancarkan layanan kualitas pada perbankan syariah adalah model CARTER, yang dikembangkan oleh Abdul Qowi Othman dan Lynn Owen pada tahun 2001. Model ini merupakan pengembangan dan modifikasi dari teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman et, al dengan menambahkan satu dimensi khusus terkait ketentuan syariah (*compliance*) yang tidak terdapat dalam model SERVQUAL. Penambahan dimensi (*compliance*) kepatuhan ini dilatarbelakangi oleh kelemahan SERVQUAL yang tidak mengakomodasi karakteristik khusus perbankan syariah, terutama aspek kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam yang menjadi landasan operasional bank syariah. Dengan demikian, model CARTER dirancang secara spesifik untuk mengukur kualitas layanan pada institusi perbankan berbasis syariah, sehingga lebih relevan dan komprehensif dibandingkan model SERVQUAL dalam konteks perbankan Islam.²²

Tuntutan era digitalisasi memaksa industri perbankan syariah untuk tidak hanya unggul dalam pelayanan langsung, tetapi juga adaptif dalam

²² Sugiarti, Dian, and Any Meilani. "Dimensi carter kualitas layanan bank syariah indonesia: studi komparatif sebelum dan setelah merger." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7.3 (2021), hlm 1699.

menghadirkan solusi teknologi. Fenomena ini terlihat jelas pada Bank Muamalat KCP Kota Blitar yang kini menerapkan strategi pelayanan ganda demi menjaga eksistensinya. Di satu sisi, harus mengoptimalkan kualitas layanan digital melalui Muamalat-DIN. Di sisi lain, interaksi personal yang dihadirkan oleh para *frontliner* tetap menjadi pilar utama. Mengingat institusi ini bergerak di bawah payung hukum Islam, maka pengukuran kualitas kedua lini pelayanan tersebut sangat relevan jika dibedah menggunakan dimensi CARTER dengan mengakomodasi nilai-nilai religiositas di dalamnya.

Penerapan dimensi CARTER di Bank Muamalat KCP Kota Blitar mencakup enam dimensi utama yang harus berjalan seimbang antara sistem digital dan pelayanan *frontliner*. Pertama, dimensi *Compliance* (Kepatuhan Syariah) menjadi fondasi utama, di mana fitur-fitur transaksi di Muamalat-DIN maupun akad yang dijelaskan oleh *frontliner* harus sepenuhnya bebas dari unsur *riba*, *maysir*, dan *gharar* serta sesuai fatwa DSN-MUI. Kedua, *Tangibles* (Bukti Fisik) tidak hanya berupa kenyamanan interior kantor, melainkan juga kenyamanan visual antarmuka (*user interface*) aplikasi digital yang menarik. Ketiga, *Reliability* (Keandalan) menuntut aplikasi Muamalat-DIN selalu stabil saat diakses dan *frontliner* bersikap akurat dalam memproses tanpa kesalahan. Keempat, *Responsiveness* (Daya Tanggap) diukur dari kecepatan *frontliner* yang mampu mengatasi keluhan dari nasabah baik dari kanal *online* maupun *offline*.

Kelima, *Assurance* (Jaminan) diwujudkan melalui keamanan enkripsi data pada aplikasi Muamalat DIN serta kompetensi *frontliner* dalam memberikan rasa aman kepada nasabah. Keenam, *Empathy* (Empati) tecermin dari

kehangatan personal (*small talk*) *frontliner* saat menyapa nasabah serta kepedulian sistem aplikasi yang menyediakan fitur kemudahan terhadap nasabah sesuai dengan strategi Omnichannel Bank Muamalat Indonesia. Sinergi yang kokoh antara sistem Muamalat-DIN dan performa *frontliner* berbasis enam dimensi CARTER ini merupakan determinan mutlak yang memicu lahirnya kepuasan nasabah. Ketika performa riil di lapangan mampu memenuhi atau bahkan melampaui standar keenam dimensi tersebut, maka akan tercipta kesesuaian harapan, di mana nasabah merasa nilai yang mereka terima sebanding dengan apa yang mereka percayakan pada bank.

Terpenuhinya ekspektasi ini secara psikologis akan mendorong perilaku pasca-transaksi yang menguntungkan bagi bank. Nasabah tidak hanya akan menaruh kepercayaan jangka panjang yang ditandai dengan tingginya minat berkunjung kembali untuk melakukan transaksi lanjutan di kantor cabang serta terus ulang menggunakan produk dan layanan dari Bank Muamalat Indonesia dalam jangka panjang dan tidak akan tergoda dengan produk dan layanan bank pesaing, tetapi juga secara sukarela memiliki kesediaan untuk merekomendasikan produk dan layanan unggulan Bank Muamalat KCP Kota Blitar kepada kerabat, rekan kerja, dan komunitasnya melalui komunikasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*). Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (Studi pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar)”**.

B. FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan diatas maka fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* (CARTER) pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar?
2. Bagaimana Peran Kualitas Layanan yang Diberikan Bank Muamalat KCP Kota Blitar Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk Menganalisis Tentang Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* (CARTER) pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar.
2. Untuk Menganalisis Tentang Bagaimana Peran Kualitas Layanan yang Diberikan Bank Muamalat KCP Kota Blitar Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan dan keilmuan bagi peneliti tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan dapat menjadi sumbangsih literatur karya ilmiah yang berguna bagi mahasiswa program studi Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta UIN Syekh Wasil Kediri.

2. Kegunaan praktis

a. Bagi Pembaca dan Bagi Masyarakat

Harapan dari penelitian ini adalah bisa menambah pengetahuan dan informasi bagi pembaca, serta membantu masyarakat dalam mengenali tempat menabung yang terpercaya, halal, aman, dan nyaman. Dijadikan sebagai bahan referensi mengenal perbankan syariah lebih mendalam dan dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai produk perbankan syariah sehingga masyarakat akan tergerak untuk menggunakan produk dan layanan Bank Muamalat KCP Kota Blitar.

b. Bagi Lembaga Penelitian Bank Muamalat KCP Kota Blitar

Memberikan masukan, bahan evaluasi, kontribusi dan pertimbangan bagi Bank Muamalat KCP Kota Blitar dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Serta dapat memberikan masukan dalam hal yang berhubungan dengan produk unggulannya tabungan iB Hijrah dan layanan *mobile banking* Muamalat-DIN.

Diharapkan dapat dijadikan referensi dan sumber informasi, ilmu pengetahuan dan literatur untuk peneliti selanjutnya sehingga akan lebih menyempurnakan kekurangan penelitian sebelumnya.

E. PENELITIAN TERDAHULU

1. Penelitian Zahrotul Ainia tahun 2024 dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Muamalat KCP Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis menyimpulkan bahwa (1) Layanan digital Muamalat-DIN sebagai bentuk pemanfaatan kecanggihan teknologi tentu dapat menunjukkan kualitas layanan Bank Muamalat KCP Mojokerto. Kualitas layanan yang meningkat terlihat dari enam indikator pada teori CARTER, pertama *compliance* atau kepatuhan yang sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, kedua *tangibles* atau sarana prasarana yang sudah memadai, ketiga *reliability* atau keandalan *frontliner* karena adanya evaluasi karyawan, keempat *responsiveness* atau daya tanggap yang sudah terpenuhi, kelima *assurance* atau jaminan atas layanan yang baik, dan keenam *empathy* melalui *small talk* saat menghadapi keluhan nasabah. (2) Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari beberapa indikator kepuasan nasabah. Pertama, layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Kedua, adanya keinginan nasabah untuk kembali menggunakan layanan bank, yang ditunjukkan oleh banyaknya nasabah yang datang kembali karena merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Ketiga, nasabah bersedia merekomendasikan produk dan layanan Bank Muamalat KCP Mojokerto kepada orang lain, seperti keluarga, kerabat, maupun rekan kerja, khususnya layanan Muamalat DIN.

Persamaan, meneliti tentang peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, menyinggung sedikit tentang peranan Muamalat-DIN dan menggunakan teori yang sama dari Abdul Qowi Othman dan Lynn Owen pada tahun 2001. Sedangkan perbedaannya terletak pada obyek penelitian, penelitian terdahulu pada Bank Muamalat KCP Mojokerto dan penelitian yang akan dilakukan dilaksanakan pada Bank Muamalat KCP Kota Blitar.²³

2. Penelitian Putra Purnama Ardhiansyah tahun 2023 judul “Peran Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian bersifat deskriptif dengan melakukan pengumpulan data secara langsung terjun lapangan (*field research*).

Hasil penelitian 1) Penggunaan Muamalat-DIN pada Bank Muamalat KCP Madiun dilatarbelakangi atas keinginan mendapatkan fasilitas perbankan yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunaannya. Pada penggunaan aplikasi Muamalat-DIN mudah dioperasikan, lebih efektif dan efisien untuk nasabah. 2) Peran Muamalat-DIN untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu memberikan kemudahan nasabah dalam menerima

²³ Zahrotul Ainia, ‘Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto’ (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2024).

pelayanan yang berkualitas dan profesional. Dengan terwujudnya efektivitas dan efisiensi terhadap pelayanan jasa perbankan kepada nasabah yang menggunakan Muamalat-DIN. Hal ini terlihat dari peran Muamalat DIN dalam mempermudah nasabah mengakses layanan perbankan, menghemat waktu transaksi, memberikan rasa aman saat bertransaksi, serta meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Persamaan, meneliti tentang bagaimana penggunaan Muamalat-DIN dalam kualitas layanannya. Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Sedangkan pada perbedaan terletak pada obyek penelitian, penelitian ini pada Bank Muamalat KCP Madiun dan penelitian yang akan dilakukan pada Bank Muamalat KCP Kota Blitar serta pada penelitian yang dilakukan ini tidak berhubungan langsung dengan kepuasan nasabah.²⁴

3. Penelitian oleh Milda Gusnadani tahun 2023 judul “Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi *E-SERVQUAL* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan jenis penelitian lapangan atau *field research*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BSI *Mobile* berdasarkan *E-Servqual* memenuhi kepuasan pelanggan dengan enam indikator yang sudah baik, termasuk kecepatan, kemudahan, dan kemudahan akses. *Reliability* melakukan transaksi dimanapun dan

²⁴ Putra Purnama Ardiansyah, ‘Peran Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Madiun’ (nstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023).

kapanpun. *Fulfillment* lancar saat melakukan transaksi. *Privacy* keamanan berupa PIN, *password*, dan kode sidik jari. *Responsiveness* yang cepat apabila terjadi permasalahan. *Contact* kemudahan untuk menghubungi pihak bank lewat telepon. Namun terdapat satu indikator yang belum baik yaitu *Compensation* kompensasi apabila mengalami kegagalan sistem.

Persamaan, meneliti tentang topik kualitas layanan saat menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya terlihat dari teori yang digunakan pada penelitian ini dan pada penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu menggunakan teori *E-Servqual* sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori SERVQUAL dan pada objek penelitian yang dilakukan, pada penelitian terdahulu menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan layanan *mobile banking* BSI *Mobile* sebagai objek penelitiannya dan penelitian yang akan dilakukan menggunakan Bank Muamalat Indonesia dengan layanan Muamalat-DIN sebagai objek penelitiannya.²⁵

4. Penelitian oleh Maiyora Sarastuna Purba, et al tahun 2025 judul “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile Banking* BSI untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z) di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang menggunakan analisis triangulasi untuk menganalisis datanya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 210 jawaban, terdapat 25 orang (11,9%) yang merasa kualitas layanan sudah sangat memuaskan,

²⁵ Milda Gusnadani, ‘Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual Di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.’ (UIN Antarsari Banjarmasin, 2023).

72 orang (34%) merasa puas, 94 orang (44,7%) merasa layanan tersebut tidak terlalu bagus dan juga tidak terlalu buruk atau layanan yang diberikan tidak melebihi harapan dan juga mengecewakan, 18 orang (8,5%) merasa layanan tidak sesuai dengan harapan mereka, serta 1 orang (0,4%) merasa layanan yang diberikan aplikasi ini sangat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. *Mobile banking* BSI berada pada kategori netral karena sebagian besar informan memberikan jawaban netral pada hampir semua aspek *E-Servqual*, dengan persentase total mencapai 44,7%. Artinya, meskipun sebagian nasabah Gen Z merasa puas terhadap kemudahan akses, keamanan sistem, serta kelancaran transaksi, namun masih terdapat pengalaman yang belum memuaskan nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI.

Persamaan, meneliti tentang kualitas *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan pertama dari studi kasus penelitian. Studi kasus penelitian terdahulu pada Gen Z dan pada penelitian yang akan dilakukan tidak terpaku usia dan generasi hanya saja yang mengakses Muamalat-DIN selama 2 tahun terakhir dengan frekuensi transaksi.²⁶

5. Penelitian oleh Safira Sasabila Firdaus, tahun 2023 dengan judul “Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan).

²⁶ Purba and others.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model CARTER terpenuhi dengan baik jika dilihat dari kepuasan para pelanggan terhadap pelayanan digital yang diberikan. Dimensi *Compliance* adalah yang paling penting dalam penelitian ini. Pelayanan digital mendapat manfaat dari model CARTER karena meningkatkan efisiensi dan produktivitas bank dalam memberikan layanan kepada nasabah kedua, meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas jangkauan layanan bank dan ketiga, layanan digital dapat mempercepat proses transaksi dan membuat layanan perbankan lebih mudah diakses oleh pelanggan. Keempat, literasi keuangan digital yang masih rendah dan infrastruktur teknologi informasi yang belum merata di Indonesia juga menjadi tantangan dalam pengembangan layanan digital *banking*. Kelima, risiko keamanan dan privasi data nasabah selain itu layanan digital juga dapat meningkatkan risiko penipuan *online*.

Persamaan, penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan mulai dari menggunakan model CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness*). Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan mulai dari obyek penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di BSI KCP Banyuwangi S. Parman dan penelitian yang akan dilakukan di Bank Muamalat KCP Kota Blitar.²⁷

²⁷ Safira Sasabila Firdaus, 'Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi S. Parman' (Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023).