

**PERAN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (DIN)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Tulungagung)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



**Oleh:
EKALAKA FEBIAN CAHYANINGTYAS
NIM. 9314.200.18**

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

2022

PERAN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (DIN)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Tulungagung)

SKRIPSI
Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh
Ekalaka Febian Cahyaningtyas
931420018

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (DIN)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Tulungagung)**

SKRIPSI

Oleh:

Ekalaka Febian Cahyaningtyas

NIM. 9314.200.18

Disetujui oleh :

Pembimbing I



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

Pembimbing II



**Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I
NIP. 19850715 20190 3 1003**

NOTA DINAS

Kediri, 22 Desember 2022

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : EKALAKA FEBIAN CAHYANINGTYAS

NIM : 931420018

Judul : Peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Bank Muamalat KCP Tulungagung)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

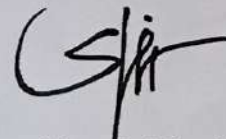
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I
NIP. 19850715 20190 3 1003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Desember 2022

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : EKALAKA FEBIAN CAHYANINGTYAS

NIM : 931420018


Judul : Peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Bank Muamalat KCP Tulungagung)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2023, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I
NIP. 19850715 20190 3 1003

HALAMAN PENGESAHAN

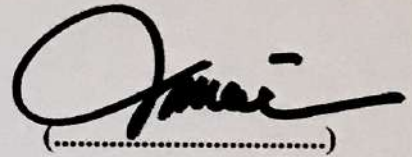
PERAN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (DIN)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Tulungagung)

Oleh:
EKALAKA FEBIAN CAHYANINGTYAS
NIM. 9314.200.18

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 Januari 2023.

Tim Penguji :

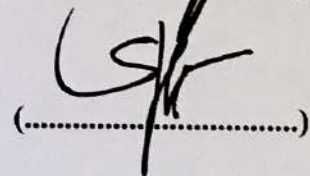
1. Penguji Utama
Moch. Zainuddin, M. EI
NIDN. 2130108301
2. Penguji I
Nilna Fauza, M.HI
NIP. 19861024 201503 2 003
3. Penguji II
Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I
NIP. 19850715 20190 3 1003



(.....)



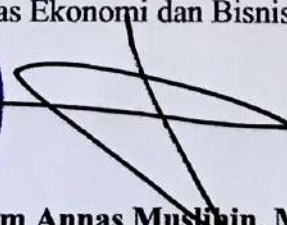
(.....)



(.....)

Kediri, 18 Januari 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Imam Annas Muskhin, MHI
NIP. 19750101199031002

MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ ۙ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”

(Q.S At - Taubah: 105)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin

Segala puji bagi Allah SWT yang Maha Esa, Maha pemberi Rahmat dan Hidayah. Dzat yang Maha Agung dan Maha Pengasih. Tuhan semesta alam. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang memberi petunjuk jalan kebenaran kepada umat manusia.

Dengan rasa hormat dan cinta kasihku. Kupersembahkan karyaku untuk orang-orang terkasih dan special dalam hidupku

1. Kepada orang tuaku tercinta Bapak Latminarno dan Ibu Kartini yang tak pernah berhenti memberi doa dan dukungan, memberi kasih sayang, pengorbanan, serta memberi semangat yang tidak pernah putus dengan penuh rasa cinta dan kasih.
2. Teruntuk adikku Sava Laka Oktania Cahyaningtyas yang tak pernah berhenti memberi semangat, dukungan dan hiburan
3. Teruntuk keluargaku yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Ibu Nilna Fauza dan Bapak Ahmad Jazuli Afandi yang selalu membimbing dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada Bapak Joko Saputra selaku *Branch Manager* (BM) dan staff karyawan dari Bank Muamalat KCP Tulungagung.
6. Kepada bapak ibu dosen IAIN Kediri yang sudah memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga.

7. Teruntuk sahabat ku Desy, Anggi, Maulida, Iva, Rosa, dan Esy yang membantu dalam memberikan support dan tempat bertukar pikiran selama mengerjakan skripsi ini.
8. Teruntuk teman-teman ku Anisya, Dennisha, Helena, Ilyas, GERABAH Grup, dan Tim Gebrakan Skripsi yang selalu menunjukkan langkah awal dalam memulai mengerjakan maupun dalam memperbaiki revisi serta menjadi support sistem dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
9. Teruntuk semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

ABSTRAK

EKALAKA FEBIAN CAHYANINGTYAS, 2022. Peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Bank Muamalat KCP Tulungagung). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing (1) Nilna Fauza, M.HI (2) Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I

Kata Kunci : *Mobile banking*, Peningkatan, Kualitas Pelayanan.

Skripsi ini menjelaskan mengenai peran aplikasi *mobile banking Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya pada Bank Muamalat KCP Tulungagung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjabarkan, 1) faktor yang melatar belakangi penggunaan *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung, 2) peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif dianalisis secara deskriptif kualitatif. 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 pada penelitian ini dapat ditentukan dengan kriteria *kredibilitas*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1) Faktor penggunaan *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung dilatar belakangi atas keinginan mendapatkan fasilitas perbankan yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunaannya. Pada penggunaannya aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* mudah dioperasikan, lebih efektif dan efisien waktu serta muslim *friendly* untuk nasabah. 2) Peran *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung yaitu memberikan kemudahan nasabah dalam menerima pelayanan yang berkualitas dan profesional. Dengan terwujudnya efektivitas dan efisiensi terhadap pelayanan jasa perbankan kepada nasabah yang menggunakan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN). Hal tersebut dibuktikan dengan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) berperan dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap pemberian kemudahan pelayanan jasa kepada nasabah, efisiensi waktu, memberikan jaminan keamanan terhadap nasabah, dan memberikan kepuasan layanan kepada nasabah.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang tidak pernah berhenti memberikan nikmat dan rahmat-Nya sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Bank Muamalat KCP Tulungagung)”. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis baik dunia maupun di akhirat. Shalawat serta salam tak lupa kita ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini baik berupa ilmu, tenaga, pikiran, waktu dan doa. Terimakasih penulis ucapkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nilna Fauza, M.HI dan Bapak Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, motivasi dan membantu.
4. Kedua orang tua saya, Ayahanda Latminarno dan Ibunda Kartini serta Adik saya Sava Laka Oktania yang senantiasa ikhlas mendukung baik melalui dukungan material, spiritual dan moral bagaimanapun situasi dan kondisinya.

5. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moril sehingga penulis selesai studi.

Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan keselamatan dunia akhirat juga balasan kebaikan yang berlipat ganda. Selaku penulis saya menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik lagi. Dengan demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis namun juga bagi pembaca. Aamiin.

Kediri, 22 Desember 2022

Ekalaka Febian Cahyaningtyas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu	12
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Peran <i>Mobile Banking</i>	15
1. Pengertian Peran.....	15
2. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	16
3. Faktor Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	17
B. Kualitas Pelayanan	21
1. Pengertian Pelayanan	21
2. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam	23
3. Bentuk-bentuk Pelayanan	28
4. Indikator Kualitas Pelayanan	29
BAB III METODE PENELITIAN	31

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B.	Kehadiran Peneliti	31
C.	Lokasi Penelitian.....	32
D.	Data dan Sumber Data Penelitian	32
E.	Teknik Mengumpulkan Data.....	33
F.	Instrumen Pengumpulan Data.....	35
G.	Teknik Analisis Data.....	35
H.	Pengecekan Keabsahan Data	37
I.	Tahap-Tahap Penelitian.....	40
BAB IV	PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	42
A.	Gambaran Umum Bank Muamalat	42
1.	Sejarah Bank Muamalat	42
2.	Visi dan Misi.....	48
3.	Legalitas Lembaga	48
4.	Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	49
5.	Produk-produk Bank Muamalat Indonesia	53
6.	<i>Digital Islamic Network (DIN)</i>	58
B.	Paparan Data.....	63
1.	Penggunaan <i>Digital Islamic Network (DIN)</i> pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	63
2.	Peran <i>Digital Islamic Network (DIN)</i> dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	67
C.	Temuan Penelitian	76
BAB V	PEMBAHASAN	78
A.	Faktor penggunaan <i>Digital Islamic Network (DIN)</i> pada Bank Muamalat KCP Tulungagung	78
B.	Peran <i>Digital Islamic Network (DIN)</i> dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	83
BAB VI	PENUTUP	91
A.	Kesimpulan.....	91
B.	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pertumbuhan IP-TIK Periode 2019-2020.....	2
Tabel 1.2 Bank Umum Syariah berdasarkan The Best Digital Brand Of The Year 2021.....	5
Tabel 1.3 Perbandingan Jumlah Nasabah.....	7
Tabel 1.4 Perbandingan Jumlah Pembuka Rekening pada Bank Muamalat KCP Tulungagung..	8
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Ilustrasi tampilan konten islam di aplikasi Muamalat DIN	63
Gambar 4. 2 Ilustrasi tampilan aplikasi Muamalat DIN	73
Gambar 5. 1 Ilustrasi tampilan pembukaan rekening pada Muamalat DIN	78
Gambar 5. 2 Ilustrasi tampilan fitur-fitur aplikasi Muamalat DIN	79
Gambar 5. 3 lustrasi bukti transaksi top-up di aplikasi Muamalat DIN	80
Gambar 5. 4 Ilustrasi tampilan Mobile Muamalat vs Muamalat DIN	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Permohonan Observasi

Lampiran 2: Surat Keterangan Telah Observasi

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

Lampiran 4: Dokumentasi