

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Islam adalah agama yang sempurna dalam mengatur segala aspek kehidupan manusia. dalam aspek ibadah (hubungan manusia dengan Allah) dan juga dalam aspek muamalah (manusia dengan manusia), khususnya dalam ekonomi Islam. Ekonomi Islam sangat penting untuk menciptakan dan meningkatkan kesejahteraan hidup manusia yang akan membawa kebahagiaan di dunia dan di akhirat (*falah*).<sup>1</sup> Ibadah diperlukan untuk menjaga ketaatan hubungan antar manusia yang dibenarkan oleh Allah. Muamalah merupakan konsep ekonomi yang sangat luas. Secara umum, prinsip muamalah sendiri diatur dalam Al Quran dan hadits sehingga kegiatan muamalah melarang kegiatan yang mengandung riba, *gharar* dan *maysir*. Manusia akan berinovasi untuk melakukan kegiatan muamalah yang diperlukan dalam kehidupannya yang tidak keluar dari ketentuan islam dalam bermuamalah.<sup>2</sup>

Manajemen syariah merupakan suatu pengelolaan yang mengatur organisasi agar memperoleh hasil yang optimal berdasarkan pada nilai-nilai tauhid untuk mencari keridhaan Allah.<sup>3</sup> Manajemen dalam arti lain adalah kegiatan yang mencakup kepemimpinan, bimbingan, pengembangan pribadi,

---

<sup>1</sup>Sulistyowati, "Rancang Bangun Dan Nilai Dasar Universal Ekonomi Islam," *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, vol. 1, no. 2 (Juli 2017): 149, <https://doi.org/10.30762/itr.v1i2.946>.

<sup>2</sup>Darmawan dan Iqbal Fasa, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: UNY Press, 2020), 20–21.

<sup>3</sup>Jubaidi, dkk, *Manajemen Keuangan Dalam Syariah* (Klaten: Tahta Media Grub, 2022), 116.

perencanaan dan pengelolaan proyek untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien.<sup>4</sup>

Manajemen dengan prinsip syariah harus melakukan penghapusan kebusukan, kejahatan dan ketidakadilan (*al-fasad*) untuk menetapkan keadilan baik yang ada di dalam organisasi maupun keadilan yang ada di masyarakat. Tujuan akhir dari manajemen syariah adalah untuk mencapai kebahagiaan (*al-falah*).

Salah satu perkembangan muamalah dalam Islam adalah dengan adanya lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah. Perbankan Syariah adalah lembaga keuangan yang bertindak sebagai *financial intermediary*, yaitu tempat penyimpanan dana dan penyaluran dana masyarakat dengan prinsip syariah.<sup>5</sup>

Seiring dengan perkembangan era globalisasi, teknologi informasi terus berkembang dengan pesat, terutama karena meningkatnya jumlah pengguna internet. Perkembangan internet yang semakin cepat secara langsung memberikan dampak pada perubahan gaya hidup masyarakat yang menginginkan segala sesuatu serba cepat dan mudah. Perkembangan internet saat ini mempengaruhi perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, karena saat ini internet telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sebagian besar masyarakat. Saat ini, Internet tidak hanya digunakan untuk komunikasi dan jejaring sosial, tetapi juga dimungkinkan untuk bermain online, memesan tiket transportasi, membeli barang, berdagang, dan melakukan transaksi perbankan. Transaksi perbankan yang dilakukan di

---

<sup>4</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Edisi Revisi (Yogyakarta: UPP AMP YKN, 2005), 176.

<sup>5</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, cet. ke-5 (Jakarta: Kencana, 2017), 30.

masyarakat cenderung menggunakan layanan perbankan yang ditawarkan oleh banyak bank di Indonesia. Transaksi perbankan kini lebih dikenal di masyarakat luas dengan sebutan *Electronic Banking (E-banking)*. *Electronic banking (E-Banking)* adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantara, sehingga nasabah tidak lagi harus datang ke bank dan dilayani oleh *teller* atau *customer service*..<sup>6</sup>

*Electronic banking (E-Banking)* di Indonesia memiliki tiga jenis, yaitu *SMS banking*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*. Penerimaan layanan digital oleh masyarakat telah mendorong pertumbuhan pengguna layanan perbankan digital. Berikut data terkait jumlah transaksi pengguna E-banking menurut OJK pada periode tahun 2016-Agustus 2021. *Pertama, M-Banking* mengalami kenaikan transaksi sebesar 4000%. *Kedua, Internet Banking* mengalami kenaikan transaksi sebesar 50%. *Kegita, SMS Banking* mengalami kenaikan transaksi sebesar 300%.

Menurut data tersebut pengguna *M-Banking* memberikan dampak secara langsung pada sektor perbankan. *M-Banking* itu sendiri merupakan sebuah layanan yang ditawarkan oleh bank untuk melakukan berbagai kegiatan transaksi perbankan melalui fitur yang ditawarkan dengan mengunduh aplikasi melalui *smartphone*. *M-Banking* mengutamakan kenyamanan dalam melakukan transaksi dengan memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat

---

<sup>6</sup>Andi Sari Ulan, "Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo," (*Skripsi*, IAIN Palopo, 2021), Diakses melalui <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4199> pada tanggal 16 Mei 2022.

seperti halnya layanan dengan cepat, aman, nyaman murah dan tersedia kapan saja dan dimana saja cukup dengan menggunakan telepon seluler.<sup>7</sup>

PT. Bank Muamalat merupakan lembaga perbankan syariah pertama di Indonesia yang melakukan kegiatan menghimpun dana masyarakat (*funding*) dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*lending*) guna mencapai kemaslahatan anggota.<sup>8</sup> Bank juga mengikuti aktivitas pengembangan teknologi dan pada 24 September 2019 meluncurkan produk layanan digital yang tersedia di mana saja dan diakses kapan saja selama 24 jam. tidak hanya nasabah bank yang bisa mengakses melainkan nasabah non-bank juga bisa. Berdasarkan aplikasi yang dimiliki oleh Bank Muamalat yaitu aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) yang dapat diunduh melalui AppStore. untuk pengguna iPhone dan versi minimum iOS 12 dan Google *Play Store* untuk pengguna Android dengan versi minimum 7.0 (*Nougat*). Namun, selain Bank Muamalat ada beberapa bank syariah diantaranya *JConnect Mobile* dan Bank Mega Syariah yang sama-sama memiliki fitur layanan aplikasi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat, aman dan nyaman. Berikut ini adalah perbandingan terkait kelebihan dan kekurangan antara Muamalat DIN dengan *Mobile Banking* Mega Syariah (M-Syariah).

---

<sup>7</sup>Otoritas Jasa Keuangan, “Yuk! Ketahui Perkembangan Layanan Perbankan di Era Serba Digital,” Otoritas Jasa Keuangan,” <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20660> (Diakses Pada Tanggal 12 Mei 2022).

<sup>8</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, 31.

Tabel 1. 1

Karakteristik	Bank Muamalat	Bank Jatim Syariah	Bank Mega Syariah
Nama Mobile Banking	Muamalat DIN	JConnect Mobile	M-Syariah
Tahun Diluncurkan	2019	2019	2021
Pengguna Mobile banking	500.000+	400.000+	100.000+
Biaya Transfer Sesama Bank	Gratis	Gratis	Gratis
Biaya Transfer Bank Lain	Rp 6.500	Rp 6.500	Rp 6.500
Fitur Mobile Banking	Pembukaan rekening online, transfer dana, isi ulang dan pembayaran, pengajuan deposito online, transaksi favorit, pembayaran QRIS, pengisian uang elektronik, pembiayaan, tiket pesawat, konten islami, promo khusus pengguna M-DIN, ziswaf. Transaksi menggunakan kode TIN ( <i>Transaction Identification Number</i> ).	Pembayaran QRIS, pembayaran, isi ulang, transfer antar bank dan sesama, ziswaf, kredit	Pembukaan rekening online, transfer, pembayaran, pembelian, ziswaf, transaksi favorit, konten islami.

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id>, Pengguna JConnect dan Pengguna M-Syariah.

Selain fitur-fitur yang terdapat pada tabel diatas Bank Muamalat juga memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi seperti transfer antar Muamalat, transfer online antar bank, SKN dan RTGS (*Real*

*Time Gross Settle*). Pembayaran PLN, Telkom, Handphone Prabayar, Pulsa, Paket Data, Uang Elektronik, TV Langganan, Pembayaran Zakat, tiket pesawat, *Virtual Account*, DPLK Muamalat Syariah, Pembukaan Rekening Online, Transaksi Pembayaran QRIS, Cek Saldo, Tampilkan/Sembunyikan Saldo, Transaksi menggunakan kode TIN (*Transaction Identification Number*). Buka rekening untuk pelanggan baru melalui fungsi *Smart Account Opening* (SAO) dan dilengkapi fitur terbaru yaitu *top up* ShopeePay menggunakan Muamalat DIN.<sup>1</sup> Fitur-fitur tambahan yang diberikan bank jatim syariah dan bank mega syariah hampir sama, tetapi Muamalat DIN memiliki fitur transaksi menggunakan kode TIN untuk keamanan transaksi dan dilengkapi fitur terbaru yaitu melakukan *top up* ShopeePay menggunakan Muamalat DIN. Perbedaan yang dimiliki oleh Muamalat DIN menjadikan dasar pemilihan sebagai lembaga dalam penelitian ini, karena dapat dilihat bahwa Muamalat DIN yang memiliki jumlah pengguna lebih banyak dan fiturnya lebih unggul.

Semakin pesat perkembangan *fintech*, pelayanan nasabah menjadi keunggulan kompetitif di dunia perbankan karena terkait dengan kepercayaan dan kepuasan nasabahnya. sehingga keberadaan fitur layanan M-DIN merupakan suatu bentuk pelayanan atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi. Layanan adalah hal yang tidak

---

<sup>1</sup>Bank Muamalat, “Muamalat DIN (Digital Islamic Network),” April 2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network> (Diakses Pada Tanggal 12 Mei 2022).

berwujud, tetapi ditawarkan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.<sup>2</sup>

Jasa layanan dengan menggunakan aplikasi M-DIN ini juga merupakan strategi yang digunakan Bank Muamalat untuk melakukan kegiatan dalam bentuk pemasaran. Karena di dalam aplikasi tersebut tidak hanya melakukan transaksi saja melainkan juga memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan produk-produk yang dimiliki oleh suatu bank.

Upaya yang dilakukan peneliti untuk mengetahui jumlah nasabah M-DIN, peneliti melakukan observasi di Bank Muamalat Mojokerto yang terletak di Jalan Gajah Mada No.98D Kota Mojokerto. Kota Mojokerto adalah sebuah kota di provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 16,46 km<sup>2</sup> 52 km dari kota Surabaya. Pada tahun 2020, akan ada 130.358 orang, terdiri dari 64.101 pria dan 66.257 wanita, yang sebagian besar beragama Islam.<sup>3</sup> Selain itu letak Bank Muamalat KCP Mojokerto sangat strategis di tengah kota yang berdekatan dengan kantor pemerintahan kota Mojokerto serta fasilitas umum seperti pusat pasar tanjung sebagai pusat perbelanjaan masyarakat kota atau masyarakat kabupaten Mojokerto sehingga sangat berpotensi untuk meningkatkan jumlah nasabah untuk bergabung di Bank Muamalat KCP Mojokerto untuk menggunakan aplikasi layanan Muamalat DIN. Berdasarkan hasil observasi di

---

<sup>2</sup>Inggang Perwangsa Nuralam, *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*, ed. 1, cet. ke-2 (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 76.

<sup>3</sup>Yuhdhadi dkk, "Statistik Daerah Kota Mojokerto 2021," Desember 2021.

lapangan didapatkan data nasabah pengguna dan jumlah transaksi M-DIN Cabang Mojokerto sebagai berikut :<sup>4</sup>

**Tabel 1. 2 Nasabah Pengguna Layanan Muamalat DIN**

<b>Tahun</b>	<b>Periode Triwulan</b>	<b>Nasabah Pengguna</b>	<b>Jumlah Transaksi</b>
2019	Januari-Maret	119 Nasabah	3.078 Transaksi
	April-Juni	132 Nasabah	3.176 Transaksi
	Juli-September	139 Nasabah	3.746 Transaksi
	Oktober-Desember	142 Nasabah	3.325 Transaksi
	<b>Jumlah</b>	<b>532 Nasabah</b>	<b>13.325 Transaksi</b>
2020	Januari-Maret	104 Nasabah	3.404 Transaksi
	April-Juni	102 Nasabah	3.321 Transaksi
	Juli-September	104 Nasabah	3.012 Transaksi
	Oktober-Desember	111 Nasabah	3.067 Transaksi
	<b>Jumlah</b>	<b>421 Nasabah</b>	<b>12.804 Transaksi</b>
2021	Januari-Maret	128 Nasabah	3.014 Transaksi
	April-Juni	133 Nasabah	3.115 Transaksi
	Juli-September	136 Nasabah	3.203 Transaksi
	Oktober-Desember	143 Nasabah	4.076 Transaksi
	<b>Jumlah</b>	<b>540 Nasabah</b>	<b>16.202 Transaksi</b>
2022	Januari-Maret	177 Nasabah	4.325 Transaksi
	April-Juni	179 Nasabah	4.478 Transaksi
	Juli-September	186 Nasabah	4.675 Transaksi
	<b>Jumlah</b>	<b>542 Nasabah</b>	<b>16.212 Transaksi</b>

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Doni Irawan sebagai *Branch Manager* Bank Muamalat KCP Mojokerto.

Berdasarkan tabel diatas pengguna layanan Muamalat DIN periode triwulan mengalami naik turun pada jumlah nasabahnya yaitu pada tahun 2019 periode Triwulan Pertama sampai Triwulan keempat terdapat 532 nasabah pengguna Muamalat DIN. Pada tahun 2020 periode Triwulan pertama sampai Triwulan Ketiga menjadi 421 Nasabah. Dari tahun 2019 ke tahun 2020

<sup>4</sup>Doni Irawan, Jumlah Nasabah Pengguna MDIN, (Wawancara Oleh Penulis Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP Mojokerto), 15 Maret 2022.



mengalami penurunan jumlah nasabah. Kemudian meningkat lagi pada tahun 2021 periode triwulan pertama sampai triwulan keempat sebesar 540 Nasabah dan pada tahun 2022 periode triwulan pertama dan ketiga juga mengalami peningkatan sebesar 542 Nasabah. Menurut hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan bank Muamalat KCP Mojokerto terkait fitur transaksi yang sering digunakan oleh nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto.

**Tabel 1.3 Jumlah Transaksi Nasabah Pada Aplikasi Muamalat DIN**

Jenis Transfer	Jumlah Transaksi Tahun 2022								
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Transfer	20%	25%	27%	30%	32%	35%	34%	34%	36%
Pembelian	12%	15%	17%	22%	24%	26%	23%	27%	29%
Pembayaran	10%	14%	20%	19%	22%	23%	25%	24%	26%

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Doni Irawan sebagai *Branch Manager* Bank Muamalat KCP Mojokerto.

Berdasarkan tabel diatas jumlah transaksi yang sering digunakan oleh nasabah bank Muamalat KCP Mojokerto terdapat tiga jenis transaksi yaitu Transfer, Pembelian dan Pembayaran. Masing-masing jenis transaksi memiliki jumlah persentase yang berbeda sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabah. Pada tabel diatas terdapat jumlah transaksi transfer yang mengalami banyak peningkatan dibandingkan pada transaksi pembelian dan pembayaran. Jumlah pada transaksi transfer mengalami peningkatan yang begitu relatif dari

bulan ke bulan seperti pada bulan Januari jumlah transaksi transfer sebesar 20%, bulan Februari sebesar 25%, bulan Maret 27%, bulan April 30%, bulan Mei 32%, bulan Juni 35%, tetapi pada bulan Juli mengalami sedikit penurunan menjadi 34%, bulan Agustus masih sama 34% dan bulan September sebanyak 36%. Pada transaksi pembelian jumlah transaksinya mengalami naik turun seperti bulan Januari 12%, bulan Februari 15%, bulan Maret 17%, bulan April 22%, bulan Mei 24%, bulan Juni 26%, bulan Juli 23%, bulan Agustus 27% dan bulan September sebesar 29%. Pada transaksi pembayaran terdapat jumlah transaksi pada bulan Januari sebesar 10%, bulan Februari 14%, bulan Maret 20%, bulan April 19%, bulan Mei 22%, bulan Juni 23%, bulan Juli 25%, bulan Agustus 24%, dan bulan September 26%.

Berdasarkan konteks penelitian dan data yang penulis uraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto)”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka peneliti menentukan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer di Bank Muamalat KCP Mojokerto?
2. Bagaimana layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer Perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Mojokerto ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer di Bank Muamalat KCP Mojokerto.
2. Untuk menganalisis layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Mojokerto.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Hasil yang diperoleh dalam penelitian diharapkan dapat menjadi kajian ilmiah bagi peneliti selanjutnya dan menambah wawasan ilmu khususnya tentang Analisis layanan Muamalat DIN (*digital islamic network*) dalam

meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif manajemen syariah (studi kasus bank muamalat kcp Mojokerto).

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan dan meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian.

### b. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi yang bermanfaat khususnya dalam Manajemen Bank Syariah.

### c. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi penelitian yang sejenis dan diharapkan untuk peneliti selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

## **E. Telaah Pustaka**

Telaah pustaka bertujuan untuk memberikan informasi kepada pembaca mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang serupa dan berhubungan dengan tema Analisis layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif manajemen syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto). Berikut ini telaah pustaka yang digunakan oleh peneliti :

1. Penelitian skripsi oleh Aufan Afrendi (2020) dengan judul “Peran Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)”. Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.<sup>5</sup>

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian data dianalisis dengan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa peningkatan jumlah pelanggan dengan menggunakan teknik bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, lokasi, promosi, orang, proses dan bukti fisik tidak sepenuhnya efektif karena jumlah pelanggan yang terus menurun. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada peningkatan jumlah pelanggan dengan menggunakan metode kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tujuan penelitian, yaitu penelitian ini membahas tentang peran strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah pelanggan. Sementara itu, dalam penelitian ini, analisis layanan terkait Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dimaksudkan untuk meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif manajemen syariah.

2. Penelitian skripsi oleh Hasliati (2017) dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPR Pesisir Tanadoang Cabang Jamea Kabupaten Kepulauan Selayar”. Jurusan

---

<sup>5</sup>Aufan Afrendi, “Peran Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri),” (*Skripsi*, IAIN Kediri, 2020), Diakses melalui <http://etheses.iainkediri.ac.id/2908/> pada tanggal 19 Mei 2022.

Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.<sup>6</sup>

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities dan Threats*). Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan dengan cara mendatangi calon nasabah secara langsung dan melakukan promosi secara silaturahmi diharapkan mampu memberikan kepercayaan nasabah atas produk yang dimiliki oleh PT. BPR Pesisir Tanaodang Cabang Jampea Kabupaten Kepulauan Selayar. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini keduanya sama-sama mengkaji tentang meningkatkan jumlah nasabah dengan metode kualitatif. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian, dalam penelitian tersebut membahas tentang Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPR Pesisir Tanadoang. Sedangkan, dalam penelitian ini membahas tentang Analisis layanan Muamalat DIN (*digital islamic network*) dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif manajemen syariah.

3. Penelitian skripsi oleh Widarni Mariati (2020) dengan judul “Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)”. Jurusan Perbankan

---

<sup>6</sup>Hasliati, “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPR Pesisir Tanadoang Cabang Jampea Kabupaten Kepulauan Selayar” (*Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), Diakses melalui <https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/16424> pada tanggal 19 Mei 2022.

Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mataram.<sup>7</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dengan menggunakan layanan *E-banking* transaksi nasabah karena sering menggunakan produk tersebut karena kemudahan transaksi, efisiensi waktu dan ketersediaan fasilitas. Namun terdapat juga hambatan dalam pelayanan produk *e-banking* seperti jaringan yang harus sesuai dengan provider, pengetahuan nasabah terhadap teknologi dan penggunaan layanan *e-banking* itu sendiri. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini keduanya sama-sama meningkatkan jumlah layanan transaksi nasabah dengan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian, dalam penelitian ini membahas Analisis layanan Muamalat DIN (*digital islamic network*) dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif manajemen syariah. Sedangkan pada penelitian tersebut membahas tentang Analisis Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah.

4. Penelitian skripsi oleh Tri Nurbaiti (2020) dengan judul “Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)”. Jurusan Perbankan

---

<sup>7</sup>Widarni Mariati, “Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)” (*Skripsi*, UIN Mataram, 2020), Diakses melalui <http://etheses.uinmataram.ac.id/588/> pada tanggal 19 Mei 2022.

Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.<sup>8</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan jasa yang dilakukan oleh bank Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan memberikan kemudahan transaksi, memberikan kenyamanan sehingga menambah loyalitas nasabah agar banyak nasabah yang membuka rekening dan menggunakan layanan mobile banking . Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama meneliti tentang meningkatkan jumlah nasabah dengan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah terletak pada objek penelitian. Pada penelitian tersebut meneliti tentang Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah. Sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang Analisis layanan Muamalat DIN (*digital islamic network*) dalam meningkatkan jumlah transaksi transfer perspektif manajemen syariah.

---

<sup>8</sup>Tri Nurbaiti, “Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)” (*Skripsi*, IAIN Metro, 2020), Diakses melalui <https://repository.metrouniv.ac.id/eprint/3750/> pada tanggal 19 Mei 2022.



5. Yusnita Sari (2021) dengan judul “Analisis Kontribusi Aplikasi Qini *Mobile Banking* Pada BMT Idrisiyyah Cisayong Tasikmalaya Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”. Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam. Universitas Siliwangi.<sup>9</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah menganalisis peningkatan jumlah nasabah BMT Idrisiyyah setelah adanya Aplikasi Qini *Mobile Banking* dan juga menganalisis nasabah yang menggunakannya. Persamaan penelitian pada penelitian tersebut yaitu menganalisis tentang peningkatan jumlah nasabah mobile banking. Perbedaan pada penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah terletak pada objek penelitian. Pada penelitian tersebut meneliti tentang Kontribusi Aplikasi Qini *Mobile Banking* Pada BMT Idrisiyyah Cisayong Tasikmalaya Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. Sedangkan pada penelitian ini mengkaji tentang Analisis layanan Muamalat DIN (*digital islamic network*) dalam

---

<sup>9</sup>Yusnita Sari, “Analisis Kontribusi Aplikasi Qini Mobile Banking Pada BMT Idrisiyyah Cisayong Tasikmalaya Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah” (*Skripsi*, Universitas Siliwangi, 2021), Diakses melalui <http://repositori.unsil.ac.id/2995/> pada tanggal 19 Mei 2022.

