

**SKRIPSI**

**DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus : Bank Muamalat KCP Metro)**

**Oleh :**

**FENIYAWATI  
NPM. 1804100038**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
1443 H / 2021 M**

**DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus : Bank Muamalat KCP Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

FENIYAWATI  
NPM. 1804100038

Pembimbing : Dliyaul Haq, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
1443 H / 2021 M**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
(IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

---

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : FENIYAWATI  
NPM : 1804100038  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO)

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Metro, November 2021  
Dosen Pembimbing

**Dliyauli Haq, M.E.I**  
NIP. 1981012120 1 503 1002

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Skripsi** : **DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS BANK  
MUAMALAT KCP METRO)**

Nama : Fenyawati  
NPM : 1804100038  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

### MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosyahkan dalam siding Munaqosyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro

Metro, November 2021

Pembimbing



**Dliyaul Haq, M.E.I**

NIP. 1981012120 1 503 1002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296.  
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. B-4527 / In.28.3 / D / PP.00.9 / 12 / 2021

Skripsi dengan Judul: DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO), disusun oleh: FENIYAWATI, NPM: 1804100038, Jurusan: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/ 28 Desember 2021.

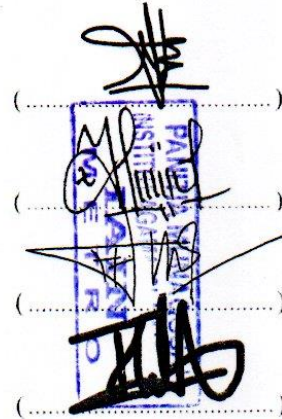
**TIM PEMBAHAS:**

Ketua/Moderator : Dliyaul Haq, M.E.I

Pembahas I : Zumaroh, M.E.Sy

Pembahas II : David Ahmad Yani, M.M

Sekretaris : Thoyibatun Nisa, M.Akt



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Akat Jalil, M.Hum**  
NIP. 19620812 199803 1 001

## ABSTRAK

### DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO)

Oleh:

**FENIYAWATI**  
**NPM.1804100038**

Digitalisasi Bank merupakan proses dimana sesuatu yang mulanya non digital berubah menjadi digital. Kemajuan teknologi inilah yang mengakibatkan bergesernya kebiasaan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan pada era saat ini, termasuk nasabah Bank Muamalat KCP Metro memberikan pelayanan yang terbaik. Baik dalam digital maupun non digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan hal di lakukan guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Metro.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi. Analisis datanya menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan cara berfikir secara induktif. Manfaat penelitian ini adalah dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi digital yang digunakan bank muamalat untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah *Internet Banking*, *Mobile Banking* atau M-DIN, *Phon Banking* atau SalaMuamalat, *SMS Banking*, dan ATM (*Automated Teller Machine*). Tidak hanya itu ternyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat KCP Metro juga menggunakan lima dimensi yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangible*). Dari teknologi digital dan lima dimensi yang diberikan sudah cukup baik hanya saja ada beberapa yang menyebabkan pemberian kualitas pelayanan terhadap nasabah kurang optimal seperti masih sering terjadi kendala-kendala, baik kendala internal maupun eksternal yang dialami oleh beberapa nasabah kemudian *Provider* yang kurang mendukung yang berakibat terhadap terhambatnya proses transaksi, *server* yang masih sering *error*, dan kurangnya edukasi kepada nasabah terhadap pemanfaatan teknologi digital Bank Muamalat yang menyebabkan minimnya pengetahuan dan pemahaman nasabah terhadap pemanfaatan teknologi digital yang ada di Bank Muamalat KCP Metro.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fenyawati  
NPM : 1804100038  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, November 2021

Yang menyatakan,



**Fenyawati**  
NPM. 1804100038

## MOTTO

...إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan yang ada pada dirinya sendiri (Q.S Ar-Ra’du : 11)<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> QS. Ar-Ra’du : 11



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan setulus hati saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala kemudahan yang di berikan untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang senantiasa ada dan mendampingi saya melewati hari-hari perjuangan selama ini, terkhusus untuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak Sugito dan Ibu Suyati yang selalu memberika kasih sayang, dukungan baik berupa moril maupun materil, dan do'a terbaiknya. Semoga Allah SWT selalu panjangkan umurmu, melindungi mu, dan memperlancar rezekimu.
2. Kepada adik saya Fiki Ardiansyah terimakasih karena selalu memberikan semangat.
3. Kepada Maulana Hamzah Saputra beserta keluarga terimakasih karena selalu memberikan semangat serta dukungannya.
4. Kepada pembimbing skripsi Bapak Dliyaul Haq, M.E.I terimakasih telah menjadi dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan kritik dan masukan yang membangun sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada sahabat saya Rysky Fristiawati yang selalu setia menemani dari awal sampai akhir perjalanan skripsi ini terima kasih
6. Kepada Rena Dwiki Octavia, Yuliana, Evi Anggreini, Okta Widianawati, S.Kartika Chandra Dewi, dan teman-teman terdekat saya terimakasih telah membantu serta memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
7. Kepada Almamater tercinta IAIN Metro.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam berfikir sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)”. Tujuan skripsi ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program strata 1 (S1) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro. Peneliti ucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag, PAI selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat. Jalil, H.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku ketua jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Dliyaul Haq M.E.I selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga, ilmu pengetahuan, sarana dan prasarana selama penelitian menempuh pendidikan.
5. Hasan Arifin selaku Sub Branch Manager di Bank Muamalat KCP Metro yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Metro.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat di harapkan dan akan di terima demi perbaikan sripsi ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pemahan ilmu Pengetahuan Pendidikan Perbankan Syariah.

Metro, 8 November 2021

Penulis



Fenyawati  
NPM. 1804100038

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALIAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian Relevan .....	8
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
B. Pengertian Digitalisasi.....	11
1. Pengertian Teknologi Digital .....	11
2. Layanan Digital Perbankan .....	12
3. Manfaat Penggunaan Teknologi Digital.....	13

C. Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	15
.....	
1. Meningkatkan .....	15
2. Kualitas Pelayanan .....	16
3. Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah .....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	24
B. Sumber Data .....	25
1. Sumber Data Primer .....	26
2. Sumber Data Sekunder .....	27
C. Teknik Pengumpulan Data .....	27
D. Teknik Analisa Data .....	29

### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Profil Bank Muamalat KCP Metro .....	30
1. Sejarah Bank Muamalat KCP Metro .....	30
2. Visi Dan Misi Bank Muamalat KCP Metro .....	32
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro .....	32
B. Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro .....	34
C. Analisis Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro .....	51

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Metro .....	3
Tabel 4.1 Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Metro.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tampilan Internet Banking Bank Muamalat .....	36
Gambar 4.3 Tampilan M-DIN .....	38
Gambar 4.4 Layanan <i>Phon Banking</i> Bank Muamalat.....	40
Gambar 4.5 Tampilan SMS Banking BMI-VerCode.....	41
Gambar 4.6 Macam-Macam Kartu ATM .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Blanko Bimbingan
3. Outline
4. Alat Pengumpul Data
5. Surat Izin Prasurevey
6. Surat Balasan Izin Pra Survey
7. Surat Izin Research
8. Surat Balasan Izin Research
9. Surat Tugas
10. Surat Bebas Pustaka
11. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
12. Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank Syariah terdiri dari dua kata yaitu bank dan syariah. Kata syariah dalam istilah perbankan syariah Indonesia adalah aturan atau perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya yang sesuai dengan ajaran hukum Islam. Selain itu, bank syariah sering disebut juga (*Islamic banking atau interest free banking*), yang artinya suatu sistem atau lembaga perbankan dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*Maisir*), dan ketidakjelasan atau ketidakpastian (*gharar*).<sup>2</sup>

Perbankan Syariah di Indonesia melangkah perlahan namun melaju dengan pasti. Maksudnya disini adalah perbankan syariah berjalan sesuai dengan yang ditargetkan. Seperti yang kita ketahui persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan semakin ketat hal ini dibuktikan banyaknya inovasi berbasis digital yang dikeluarkan oleh bank sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal inilah yang menjadikan setiap bank baik bank konvensional maupun bank syariah berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menggunakan inovasi digital. Hal ini dilakukan agar kualitas pelayanan pada

---

<sup>2</sup>Zainuddin Ali., *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), 1



bank meningkat lebih baik dan kepuasan nasabah serta terjaganya kepercayaan nasabah kepada pihak bank pun akan terjaga.<sup>3</sup>

Digitalisasi merupakan proses dimana sesuatu yang mulanya berbentuk non digital menjadi digital. Istilah digitalisasi ini mengacu pada pemanfaatan teknologi digital untuk membantu meningkatkan pendapatan bisnis dan menciptakan adanya budaya digital.<sup>4</sup> Teknologi digital adalah teknologi dimana semua dijalankan oleh alat dan sistem pengoperasian dengan format yang dapat dibaca oleh komputer.<sup>5</sup> Teknologi mampu mengganti pola komunikasi yang dibatasi menjadi pola komunikasi informasi yang tanpa batas itu semua karena adanya digitalisasi.<sup>6</sup>

Dalam kualitas pelayanan terdapat lima dimensi utama dalam merencanakan pemberian kualitas pelayanan. Lima dimensi tersebut adalah Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*). Jika kelima dimensi ini terpenuhi diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.<sup>7</sup>

Setelah dilakukannya Survey dapat diketahui bahwa di Bank Muamalat KCP Metro menggunakan pemanfaatan teknologi digital yang diantaranya

---

<sup>3</sup>Sutan Remy Syahdeini, *Perbankan Syariah; Produk-Produk Dan aspek Hukumnya*, (Jakarta: PT. Jayakarta Agung Offset, 2010), 87-88

<sup>4</sup>Ani Yunaningsih, Diani Indah, Fajar Eryanto Septiawan, "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi, *Jurnal Altasia*, Vol.3 No.1 (Tahun 2021). 11.

<sup>5</sup>Rustam Aji, "Digitalisasi Era Tantangan Media", *Islamic Communication Journal*, Vol.01, No.01 (Mei-Oktober 2016): 44.

<sup>6</sup>AG. Eka Wenats Wuryanta "Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kelemahan Dan Kekuatan Dinamika Era Informasi Digital", *Ilmu Komunikasi*, 1 No. 2 (Desember): 135.

<sup>7</sup>Januar Evendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *Jurnal Manajeme* 11 No. 2.(September 2016): 270.

adalah *Virtual Account (VA)*, *Cash Management Sistem (CMS)*, *Internet Banking*, *SALAMuamalat*, *Mobile Banking (M-DIN)*, *AyoHijrah*, dan *ATM*. *Cash Management Sistem (CMS)* transaksinya dapat digunakan melalui mesin DVD (*Hard Token*) atau melalui web atau browser. *Virtual Account* dan *Internet Banking* transaksinya dapat dilakukan melalui M-Banking, lalu untuk *AyoHijrah* menggunakan aplikasi yang sudah disediakan dan dapat diinstal di PlayStore.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil Survey yang sudah peneliti lakukan pada Bank Muamalat KCP Metro diketahui jumlah nasabah pada tiga tahun terakhir telah mengalami peningkatan hanya sebanyak 25 nasabah dari total keseluruhan pengguna teknologi digital. Berikut ini adalah tabel jumlah nasabah pada tiga tahun terakhir di Bank Muamalat KCP Metro yang telah mengalami peningkatan.<sup>9</sup>

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Metro**

<b>Tahun</b>	<b>MobileBanking (M-DIN)</b>	<b>Virtual Account(VA)</b>	<b>Internet Banking</b>	<b>ATM</b>	<b>Cash Management System (CMS)</b>	<b>Total</b>
<b>2019</b>	<b>95</b>	<b>16</b>	<b>59</b>	<b>210</b>	<b>38</b>	<b>418</b>
<b>2020</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>64</b>	<b>215</b>	<b>43</b>	<b>443</b>

Sumber : Data Bank Muamalat KCP Metro

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah nasabah pada tahun 2019 sebanyak 418 nasabah yang telah memanfaatkan teknologi digital, dan

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Ibu Oktaviani selaku *CustomerService* Bank Muamalat KCP Metro pada tanggal 10 Agustus 2021

<sup>9</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Metro pada 4 Agustus 2021.

pada tahun 2020 sebanyak 443 nasabah. Dalam tabel tersebut terlihat bahwa pada tahun 2019 sampai ke tahun 2020 penggunaan teknologi digital pada bank Muamalat KCP Metro hanya mengalami peningkatan sebanyak 25 nasabah dari total keseluruhan. Hal ini diduga akibat pengaruh dari dampak pandemi Covid-19 yang berlangsung sejak bulan Desember 2019 hingga saat ini, seharusnya adanya pandemi Covid-19 dapat membawa pengaruh terhadap peningkatan yang cukup signifikan, namun yang terjadi peningkatan jumlah hanya mencapai 25 Nasabah yang menggunakan teknologi digital selama satu tahun. Dengan adanya pandemi ini pemerintah menganjurkan untuk melakukan aktivitas di dalam rumah agar menghindari adanya kerumunan yang akan menyebabkan adanya penularan virus tersebut, anjuran ini dilakukan agar memutus rantai penularan Covid-19 di Indonesia. Hal inilah yang mendorong masyarakat untuk mencari cara lain agar tetap bisa menggunakan jasa perbankan tanpa harus melanggar anjuran pemerintah demi menjaga keamanan diri mereka sendiri.

*Sub Branch Manajer (SBM) Bank Muamalat KCP Metro* Bapak Hasan Arifin membuat keputusan untuk menganjurkan para nasabahnya agar membatasi aktivitas di bank secara langsung. Oleh karena itu bank Muamalat melakukan pelayanan yang optimal dengan memanfaatkan teknologi digital. Hal ini dilakukan agar mempermudah nasabah untuk melakukan aktivitasnya tanpa harus datang mengantre di kantor guna mematuhi anjuran pemerintah. Menurut saudari Dewi Yuliani Muda yang sudah saya wawancarai seputar pemanfaatan teknologi digital di Bank

Muamalat KCPMetro dalam pengoprasian teknologi digital yang digunakan masih banyak ditemukan kendala-kendala seperti minimnya pemahaman nasabah terhadap teknologi digital yang ada karena kurangnya edukasi, atau kendala lain terhadap sistem bank Muamalat KCP Metro yang masih sering *error*.<sup>10</sup>

Dalampemanfaatan teknologi digital dibank Muamalat KCP Metro kerap sekali terjadi kendala-kendala, baik kendala *internal* maupun *eksternal*. Seperti *provider* yang kurang mendukung yang berakibat terhadap terhambatnya proses transaksi, *server* yang masih sering *error*. Dan juga kurangnya edukasi kepada nasabah seputar pemanfaatan teknologi menyebabkan minimnya pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang pemanfaatan teknologi yang ada di bank Muamalat KCP Metro, karena jika edukasi tidak ada maka itu akan berpengaruh terhadap aspek penting keberhasilan pemanfaatan teknologi digital di bank itu sendiri, diketahui nasabah Bank Muamalat KCP Metro terdiri dari berbagai kalangan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda.

Menurut saudari Rysky Fristia Wati yang mengaku pernah mengalami kesulitan saat ingin membuka rekening *online* menggunakan aplikasi M-DIN yang mengharuskan datang ke bank langsung.<sup>11</sup> Hal yang sama juga dialami oleh Peneliti ketika ingin mengaktifkan aplikasi M-DIN dengan chip kartu perdana berada di handphond lain kode OTP tidak bisa diklik

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Dewi Yuliani Muda selaku *Nasabah* Bank Muamalat Kcp Metro, Tentang Pemanfaatan Teknologi Digital Pada 10 Agustus 2021.

<sup>11</sup>Wawancara dengan Rysky Fristia Warti selaku *Nasabah* Bank Muamalat KCP Metro, Tentang Pemanfaatan Teknologi Digital M-DIN, Pada 10 Agustus 2021.

secara manual walaupun sudah mengikuti prosedur yang diberikan. Hal-hal seperti ini yang sering menjadi kendala untuk nasabah-nasabah bank Muamalat kurangnya pemahaman, penggunaan mengenai cara pengaplikasian teknologi digital serta kurangnya peningkatan sistem teknologi pada bank muamalat yang menyebabkan masih sering terjadi *error*. Untuk itu bank harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dan juga pada sistem teknologinya.

Selain menemukan keluhan dari beberapa narasumber yang peneliti temui ketika melakukan Survey, peneliti juga menemui salah satu nasabah yaitu saudara Margin Hidayatullah salah satu mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro yang menggunakan Aplikasi *Virtual Account* untuk membayar uang UKT mengatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital yang ada di Bank Muamalat KCP Metro ini sangat membantu apalagi ditengah kondisi yang masih mengkhawatirkan seperti ini.<sup>12</sup>

Berdasarkan latar belakang penelitian maka, peneliti tertarik untuk meneliti judul mengenai “Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, selanjutnya peneliti merumuskan masalah peneliti sebagai berikut, yaitu : Bagaimana

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Margin Hidayatullah selaku *Nasabah* Bank Muamalat KCP Metro pada 10 Agustus 2021.

Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat KCP Metro?

### **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro.

#### 2. Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Teoretis

Secara teoretis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran secara teoritik dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan kepada pembaca dan peneliti khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

##### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis sekaligus dapat memberikan masukan dan referensi bagi Bank Muamalat KCP Metro, nasabah, dan masyarakat terkait digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **D. Penelitian Relevan**

Secara Umum penelitian ini sudah banyak dilakukan oleh para akademis, akan tetapi yang berkaitan dengan judul yang peneliti dalam belum ada.

Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian peneliti :

1. Yusuf Rombe, Fakultas Vokasi Program Studi Perbankan Dan Keuangan Universitas Kristen Indonesia 2020, dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penelitian ini mengkaji mengenai strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi jasa. Untuk itu strategi yang digunakan pada penelitian ini adalah Enterprise Strategi. Strategi ini berkaitan dengan respon masyarakat, Corporate Strategi. Strategi ini berkaitan dengan misi organisasi, Business Strategi. Strategi ini berkaitan dengan bagaimana merebut pasaran ditengah masyarakat, dan Functional strategi. Strategi ini merupakan strategi pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti kaji yaitu pada penelitian ini berfokus terhadap strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi jasa, sedangkan penelitian yang ingin peneliti lakukan lebih berfokus kearah digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna untuk menciptakan kepuasan terhadap pelanggan dengan pemanfaatan digitalisasi yang diberikan.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Yusuf Rombe, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat”, *Jurnal Ekonomika*, Vol. 4 No. 2 (2020).

2. Ghita Tiara, Fakultas ilmu Social dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Mataram 2020, dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Produk Perbankan Bank BNI”, Hasil penelitian ini menyatakan bahwa strategi yang digunakan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada produk perbankan dengan cara lebih meningkatkan teknologi digital pada bank agar bank mampu meningkatkan kualitas pelayanan produknya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama memanfaatkan kecanggihan teknologi pada saat ini. Dan perbedaannya pada penelitian ini membahas tentang meningkatkan kualitas pelayanan produk di mana upaya perusahaan tersebut untuk dapat memenuhi harapan pelanggan melalui produk-produk yang telah di tawarkan oleh perusahaan, sedangkan penelitian yang ingin peneliti lakukan adalah lebih mengarah kepada meningkatkan kualitas pelayanan yang merupakan sebuah upaya perusahaan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang didalamnya terdapat produk yang di tawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di bank Muamalat KCP Metro .<sup>14</sup>
3. Nisfi Fatimah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto 2016, dengan judul “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Bumi Artha Sampang

---

<sup>14</sup>Ghita Tiara, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Produk Perbankan Di Bank BNI”*Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Universitas Muhammadiyah Mataram 2020.



Cilacap”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa strategi yang digunakan adalah untuk mengetahui peningkatan mutu layanan dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah pada BPRS Bumi Artha Sampang. Dengan meningkatkan mutu pelayanan pada bank maka akan memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan sehingga bank mampu mempertahankan loyalitas nasabahnya. Persamaan penelitian ini dengan peneliti yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama berfokus pada peningkatan pelayanan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Adapun perbedaannya jika pada penelitian ini membahas strategi peningkatan mutu layanan dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah, sedangkan penelitian yang ingin peneliti lakukan lebih kearah digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>15</sup>

Berdasarkan kajian pustaka diatas dapat dilihat bahwa terdapat persamaan dan perbedaam antara penelitian yang akan diteliti dengan penelitian-penelitian sebelumnya. penelitian ini mempunyai kajian yang berbeda walaupun terdapat beberapa kajian yang sama pada bagian-bagian tertentu, akan tetapi pada penelitian yang akan peneliti kaji ini lebih difokuskan pada digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan studi kasus Bank Muamalat KCP Metro.

---

<sup>15</sup>Nisfi Fatimah, “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap”, *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN) Purwokerto* 2016

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses dimana sesuatu yang mulanya berbentuk non digital menjadi digital. Istilah digitalisasi ini mengacu pada pemanfaatan teknologi digital untuk membantu meningkatkan pendapatan bisnis dan menciptakan adanya budaya digital.<sup>1</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dipahami bahwa digitalisasi merupakan sebuah proses peralihan dimana semua yang mulanya non digital menjadi digital. Digitalisasi mampu membantu meningkatkan pendapatan bisnis dan menciptakan adanya budaya digital. Hal ini akan menjadikan proses menjadi lebih mudah dan fleksibel

##### 1. Pengertian Teknologi Digital

Teknologi Digital adalah teknologi dimana semua dijalankan oleh alat dan sistem pengoperasian dengan format yang dapat dibaca oleh komputer bukan lagi tenaga manusia atau manual.<sup>2</sup> Teknologi mampu mengganti pola komunikasi yang dibatasi menjadi pola komunikasi informasi tanpa batas itu semua karena adanya digitalisasi.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Ani Yunaningsih, Diani Indah, Fajar Eryanto Septiawan, "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi", *Jurnal Altasia*, Vol.3 No.1 (Tahun 2021): 11.

<sup>2</sup>Rustam Aji, "Digitalisasi Era Tantangan Media", *Islamic Communication Journal*, Vol.01, No.01 (Mei-Oktober 2016): 44.

<sup>3</sup>AG. Eka Wenats Wuryanta, "Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan Dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital", *Ilmu Komunikasi*, 1 No.2 (Desember): 135.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa teknologi digital adalah alat teknologi yang canggih dimana semua dapat dijalankan dan dioperasikan oleh sistem komputer dan tidak lagi menggunakan tenaga manusia untuk menjalankannya.

## 2. Layanan Digital Perbankan

Sama halnya dengan bank, bank juga memiliki layanan digital guna memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

Berikut ini adalah inovasi-inovasi layanan digital perbankan pada Bank Muamalat KCP Metro .<sup>4</sup>

- a. *Internet Banking* (Via Internet/Komputer) merupakan sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh bank ke nasabah dengan memanfaatkan jaringan internet. Pada Bank Muamalat Sendiri *InternetBanking* yang merupakan layanan perbankan elektronik yang mampu diakses melalui internet dengan aman, mudah dan cepat selama 24 jam sehari dari 7 hari dalam sepekan.
- b. *Mobile Banking* (Via Handphone) merupakan layanan yang dapat digunakan bahkan bisa mengakses secara langsung fitur-fitur untuk bertansaksi ataupun jasa perbankan lainnya hanya dengan menggunakan handphone. Pada Bank Muamalat sendiri memiliki *mobile banking* yang awalnya bernama Muamalat Mobile sekarang

---

<sup>4</sup><https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>

telah berhasil diperbarui dan berubah nama menjadi *Muamalat Digital Islamic Network* (M-DIN) dengan fitur-fitur terbaru dan tentunya jauh lebih canggih.

- c. *Phone Banking* (Via Telpon) merupakan layanan yang memanfaatkan alat teknologi yang memungkinkan nasabah dapat melakukan aktivitas betarasaksi lewat telepon kepada bank.
- d. *SMS Banking* (Via SMS) merupakan layanan dengan memanfaatkan pesan teks atau SMS (*Short Message Service*) dimana kode-kode notifikasi, aktivasi dan transaksi dapat dimuat. Pada Bank Muamalat *SMS Banking* ini memuat laporan-laporan seperti transaksi, laporan saldo rekening, dan laporan pembelian ataupun pembayaran.
- e. ATM (*Automated Teller Machine*) merupakan alat transaksi yang memudahkan nasabah untuk melakukan kegiatan bertransaksi.

### **3. Manfaat Penggunaan Teknologi Digital**

#### a. Meningkatkan Mobilitas

Dengan hadirnya teknologi digital, urusan transaksi dan lainnya sebagainya yang berhubungan dengan dunia perbankan tidaklah sulit berbagai fitur canggih telah berhasil diciptakan sehingga dapat memudahkan kita.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Astri Marina, Fanny Humairah, "Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Kredit" *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 5 No.2, (Oktober 2018): 40.

b. Kemudahan

Dengan adanya teknologi digital di era sekarang telah memberikan dampak perubahan yang kini telah dirasakan oleh masyarakat, tidak hanya itu kemudahan juga berpengaruh besar terhadap pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah. Karena dalam dunia teknologi informasi, kemudahan pengoperasian dalam suatu produk akan diartikan sebagai kepercayaan oleh setiap individu yang akan bersusah payah jika menggunakan sistem tertentu.<sup>6</sup> Untuk itu kemudahan menjadi salah satu aspek terpenting di Bank Muamalat KCP Metro dalam penggunaan teknologi digital.

Kemudahan dalam penggunaannya, kemudahan dalam mendapatkan sebuah informasi, dan kemudahan dalam melakukan aktivitas perbankan lainnya seperti transaksi, pengecekan saldo dan lain sebagainya akan menjadi sebuah daya tarik untuk Bank Muamalat KCP Metro dalam pemanfaatan teknologi digitalnya.

c. Keamanan

Keamanan dalam sistem teknologi adalah suatu keharusan dan menjadi aspek yang sangat penting. Karena jika keamanan informasinya dapat diakses oleh orang yang tidak bertanggung jawab maka kegunaan teknologi ini akan diragukan bahkan bisa

---

<sup>6</sup>Muhamad Daburi, "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital", *INFOKAM*, No II (Th. XV/September/2019): 117.

merugikan banyak pihak.<sup>7</sup> Oleh karenanya Bank Muamalat KCP Metro terus meningkatkan keamanan pada sistem informasi guna meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap teknologi digital yang dimiliki oleh Bank Muamalat KCP Metrochannel delivery transaksi seperti, *Mobile Banking (M-DIN)*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, *ATM*.

Pada kondisi yang seperti ini adanya pandemi covid-19 yang mengharuskan masyarakat melakukan aktivitasnya dirumah dan membatasi diri untuk tidak berinteraksi terhadap orang lain secara langsung, nasabah Bank Muamalat KCP Metro memilih untuk menggunakan alternatif lain agar aman, cepat, mudah bahkan bisa mengakses sendiri kebutuhannya daripada harus mengantri di bank. Karena kebutuhan akan layanan perbankan dalam kehidupan sehari-hari tidak bisa ditinggalkan. Serta kebutuhan akan jaminan keamanan merupakan hal pokok yang menjadi suatu keharusan.

## **B. Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

### **1. Meningkatkan**

Meningkatkan dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai cara atau proses mengembangkan suatu kegiatan atau usaha yang semula rendah menuju posisi yang lebih tinggi. Secara umum meningkatkan merupakan usaha untuk menambah derajat, tingkat

---

<sup>7</sup> Endang Kurniawan, Imam Riadi, "Analisis Sistem Keamanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan ISO", *Penelitian dan penerapan teknologi Sistem Informasi*, Vol.2 No.1 (Februari 2018): 13.

kuantitas maupun kualitas. Kuantitas yaitu jumlah dari hasil sebuah proses atau dengan tujuan peningkatan. Sedangkan kualitas menggambarkan nilai dari suatu objek karena adanya proses yang memiliki tujuan berupa peningkatan. Hasil dari meningkatkan juga ditandai dengan tercapainya tujuan tertentu. Dalam proses meningkatkan ini adalah kualitas pelayanan nasabah.<sup>8</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa meningkatkan merupakan suatu proses untuk mengembangkan suatu kegiatan usaha yang sudah terencana sebelumnya dari yang mulanya rendah menuju posisi yang lebih tinggi dengan ditandai tercapainya tujuan tertentu.

## 2. **Kualitas Pelayanan**

### a. **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yaitu suatu kegiatan atau serangkaian aktivitas yang sifatnya tidak terlihat (tidak kasatmata) dan juga tidak bisa dirasakan (tidak dapat diraba) yang disebabkan karena terciptanya sebuah interaksi antara konsumen dengan karyawan untuk memecahkan permasalahan yang ada.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima ini sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dinilai baik dan memuaskan. Dengan

---

<sup>8</sup>Yandry Pagapong, "Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janah Ilir Samarinda Sebrang", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2015, 3.

ini baik buruknya, ideal tidaknya tingkat kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen (para penerima layanan) secara konsisten.<sup>9</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang melibatkan usaha-usaha manusia untuk memecahkan permasalahan yang ada. Pelayanan yang diberikan inilah yang nantinya akan menentukan tingkat keunggulan kualitas pelayanan yang diterima oleh para penerima layanan (konsumen). Kualitas pelayanan tercipta karena adanya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Baik tidaknya, ideal tidaknya pelayanan yang diberikan inilah yang akan mengukur tingkat keunggulan kualitas pelayanan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam dimensi kualitas pelayanan ini terdapat lima dimensi utama dalam merencanakan pemberian kualitas pelayanan. Diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandala merupakan kemampuan seorang karyawan dalam memberikan layanan yang sesuai dan juga memuaskan.

2) Daya tangkap (*Responsiveness*)

---

<sup>9</sup>Rahman.*Birokrasi Dan Pelayanan Publik*(Sumedang : UNPAD PRESS,2016), 47



Daya tangkap merupakan kesedian karyawan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan (konsumen) terhadap masalah yang sedang dihadapi.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kompetensi atau kemampuan seorang karyawan dalam memberikan sebuah keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang sudah diberikan kepada konsumen.

4) Perhatian (*Empathy*)

Perhatian ini mengarah pada perlakuan karyawan untuk menunjukkan perhatian yang tulus kepada pelanggan seperti, dapat menjalani komunikasi dengan baik, memberikan perhatian pribadi, dan dapat memahami setiap kebutuhan individual para pelanggan (konsumen).

5) Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan tampilan yang dapat terlihat oleh pelanggan (konsumen) yang meliputi, fasilitas fisik, peralatan, karyawan, teknologi dan sarana komunikasi.<sup>10</sup>

Dari pemaparan diatas dapat dipahami bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tangkap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik tersebut saling

---

<sup>10</sup>Fandy Tjiptono. *Gregorius Chandra, Service, Quality, Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta: Andi, 2016), 13

berhubungan hal ini yang menjadikan kelima dimensi tersebut sangat penting dan harus diterapkan dalam setiap perusahaan.

Dari kelima dimensi tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan khususnya nasabah dan calon nasabah Bank Muamalat KCP Metro. Jika kelima dimensi tersebut sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka akan tercipta sebuah kepuasan yang akan menimbulkan kenyamanan dan rekomendasi terbaik dari pelanggan pun akan diterima oleh perusahaan hal ini akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.

#### c. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Dalam ruang lingkup perusahaan loyalitas atau tindakan karyawan akan memberikan dampak terhadap peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan inilah yang nantinya akan menentukan kepuasan pelanggan. Adapun sebab-sebab buruknya kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) penyebab yang terdapat pada karyawan perusahaan yang kurang memuaskan pelanggan<sup>11</sup>
- 2) Intensitas Tenaga Kerja yang Tinggi
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai
- 4) Gap Komunikasi

---

<sup>11</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*(Bandung: Alfabeta 2012), 200.

#### 5) Memperlakukan Pelanggan Dengan Cara yang Saman.<sup>12</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi buruknya kualitas pelayanan baik internal maupun eksternal. Namun yang menjadi ujung tombak dalam hal ini adalah terletak pada tindakan yang dilakukan oleh karyawan. Karyawan lah yang memiliki tanggung jawab penuh atas kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan.

#### d. Keuntungan Bank Dengan Kualitas Pelayanan Baik

Mampu memberikan pelayanan dengan baik tentu menjadi salah satu tujuan utama perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang didapatkan maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, diantaranya :

- 1) Terciptanya hubungan yang baik antara pelanggan/nasabah dengan perusahaan
- 2) Pelanggan atau nasabah akan setia kepada bank dan tidak akan berpaling ke perusahaan lain.
- 3) Munculnya isu publik yang positif sehingga akan menjadi rekomendasi dari mulut kemulut yang akan mengurangi biaya pemasaran.

---

<sup>12</sup>Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Bank Syariah*(Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama,2014), 179.

- 4) Akan terjadi pembelian ulang (Berlangganan).
- 5) Nasabah akan sepenuhnya percaya terhadap perusahaan.
- 6) Eksistensi perusahaan akan meningkat.
- 7) Perusahaan akan unggul dalam persaingan.
- 8) Peningkatan pendapatan keuntungan yang akan berkelanjutan dalam jangka panjang.<sup>13</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang baik yang diterima oleh nasabah akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan (Bank). Untuk itu bank harus mampu meningkatkan kualitas pelayan sebaik-baiknya.

### 3. **Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah**

Nasabah bisa diartikan sebagai makhluk individu yang memiliki tabungan atau pinjaman dibank. Nasabah juga merupakan seseorang yang bisa memakai dan menikmati layanan jasa ataupun produk jasa yang telah dimiliki oleh perusahaan, dimana perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.<sup>14</sup>

Peran nasabah sangatlah penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan baik perusahaan dibidang produksi maupun perusahaan dibidang jasa. Banyak yang beranggapan bahwa nasabah yang

---

<sup>13</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 199.

<sup>14</sup>Abdul Rahman, Retnowati WD tutui, "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank DKI Cabang Otista Jakarta Timur" *Jurnal Otonomi Daerah*, 12(Juli 2016) :192.

membutuhkan perusahaan, namun kenyataannya perusahaanlah yang membutuhkan nasabah. Karena nasabahlah tujuan dari perusahaan.<sup>15</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa peran nasabah sangatlah penting dalam tingkat keberhasilan perusahaan. Adanya nasabah menjadikan perusahaan sampai pada titik tujuan yang diinginkan.

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Terdapat beberapa faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah.

- 1) Puas dengan fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan dalam hal ini dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa yang telah diterima.
- 2) Puas dengan Respon pelayanan yang diberikan. Hal ini juga dapat mempengaruhi tanggapan pelanggan terhadap pelayanan fitur produk dan jasa yang telah diterima. Respon seperti memberikan senyuman yang ramah, sopan, menyenangkan, dan cepat tanggap inilah yang nantinya akan menciptakan sebuah perasaan pelanggan (*good mood atau bad mood*).
- 3) Puas dengan tarifnya. Tarif yang terpasang juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, selain fitur produk, respon pelayanan, tarif juga berperan penting dalam

---

<sup>15</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Perbankan Syariah*, 192.

mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tarif yang murah dan sesuai harapan akan menjadi keunggulan dalam perusahaan.<sup>16</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui bahwa Faktor-faktor tersebut akan menciptakan loyalitas untuk mempengaruhi pelanggan agar tidak berpaling terhadap produk ataupun perusahaan lain. Kunci utama untuk menjaga pelanggan agar menjadi pelanggan tetap adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas maka akan datang kembali untuk berlangganan, memberikan rekomendasi baik kepada orang lain, dan tidak beralih kepada produk lain.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas memberikan sebuah dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan kerja sama yang kuat kepada perusahaan dalam jangka panjang. Kerjasama seperti ini memungkinkan memberi ikatan kepada perusahaan untuk memahami dengan baik yang diharapkan oleh nasabah serta memenuhi kebutuhan nasabah sehingga perusahaan mampu menciptakan loyalitas untuk kepuasan nasabah.<sup>17</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan itu sangat penting karena dari pelayanan tersebutlah baik buruknya

---

<sup>16</sup>Eswika Nilasari dan Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT.Ramayana Motor Sukoharjo", *Jurnal Paradigma*. Vol. 13, No. 01,(Februari-Juli 2015): 6.

<sup>17</sup>Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung", *Jurnal Manajemen*, 11 No. 2. (September):, 271

bahkan ideal tidaknya kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan akan terlihat. Dari kualitas itulah nantinya yang akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk dapat menjalin kerjasama.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Dan Sifat Penelitian

Penelitian adalah penyelidikan atau sebuah usaha yang sistematis, terkontrol, empiris, teliti dan kritis terhadap suatu fenomena-fenomena untuk mencari suatu fakta, teori baru, dan kebenaran dengan menggunakan metode-metode tertentu agar ditemukan jawaban ilmiah yang terdapat pada suatu masalah.<sup>1</sup>

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian (*Field Research*) penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau penelitian yang dilakukan secara langsung dilokasi penelitian.<sup>2</sup>

Berdasarkan definisi tersebut, dapat diartikan bahwa penelitian tersebut adalah penelitian lapangan dimana peneliti terjun langsung ke lokasi di Bank Muamalat KCP Metro untuk mempelajari dan memperoleh informasi mengenai Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Metro.

---

<sup>1</sup>Wiratama Sujarweni, *Metodelogi Penelitian Bisnis Ekonomi* (Yogyakarta, Pustaka Press, 2019), 9.

<sup>2</sup>Cholid Narbuko & Abu Achmadi, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2016), 46.



## 2. Sifat Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian Deskriptif merupakan tipe penelitian yang didasarkan pada pertanyaan dasar yang kedua, yaitu bagaimana. Kita tidak akan puas jika hanya mengetahui apa masalahnya secara eksplorasi, tetapi juga ingin mengetahui bagaimana peristiwa tersebut bisa terjadi.<sup>3</sup> Sedangkan penelitian kualitatif yaitu suatu proses penelitian yang berdasarkan pada metodologi yang meneliti suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Untuk itu, peneliti harus memiliki bekal berupa teori dan wawasan yang luas agar bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas.<sup>4</sup>

Adapun deskriptif dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan dan menggabarkan digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro.

### B. Sumber Data

Didalam penelitian sumber data merupakan suatu obyek dari mana data-data tersebut diperoleh.<sup>5</sup> Sumber data dalam penelitian dapat dibagi menjadi dua macam yang terdiri dari :

---

<sup>3</sup>W. Gulo, *Metodelogi Penelitian* ( Jakarta : PT Grasindo, 2004), 19

<sup>4</sup>Hamid Darmadi., *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Bandung : Alfabeta cv , 2013), 286

<sup>5</sup>Muslich Ansori Dan Sri Iswati, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Surabaya : Pusat Penerbit dan Percetakan UNAIR (AUP), 2009), 91.



## 1. Sumber Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang berasal dari sumber asli. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file, data ini harus dicari dan didapat melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu seseorang yang kita jadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana untuk mendapatkan sebuah informasi ataupun data.<sup>6</sup>

Dalam Penelitian ini sumber data primer didapat langsung dari hasil wawancara yang dilakukan kepada *Sub Branch Manajer(BSM)*, *Customer Service*, dan nasabah yang menggunakan teknologi digital pada Bank Muamalat KCP Metro. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik *snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula berjumlah sedikit atau kecil kemudian menjadi banyak atau membesar sehingga memperoleh gambaran yang lengkap dan jelas.<sup>7</sup>

Pada penelitian ini awal mula peneliti menemui beberapa nasabah untuk dimintai keterangan terkait kualitas pelayanan melalui digitalisasi yang ada di Bank Muamalat KCP Metro lalu dengan berjalanya waktu peneliti bertemu dengan beberapa nasabah untuk di wawancarai seputar hal yang sama.

---

<sup>6</sup>Jonathan Sarwono. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13* (Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET, 2006), 8

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2016), 376

## 2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang sudah tersedia sehingga kita hanya tinggal mencari dan mengumpulkan.<sup>8</sup> Dan sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer.<sup>9</sup>

Dalam Penelitian ini sumber data sekunder yang digunakan oleh peneliti berasal dari buku, laporan terdahulu, jurnal yang terkait, serta *website*.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu salah satu tahap penting dalam kegiatan penelitian dan dapat dilakukan setelah penelitian selesai membuat sebuah desain penelitian yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti.<sup>10</sup> Pengumpulan data dilakukan dalam rangka pembuktian. Metode pengumpulan data yang sesuai dengan variable, supaya diperoleh sebuah informasi yang valid dan dapat dipercaya. Pengumpulan data dapat dilakukan terhadap responden yang menjadi sampel dalam penelitian.<sup>11</sup> Metode yang digunakan peneliti untuk mendapatkan sebuah informasi yang jelas, tepat dan juga lengkap yaitu adalah sebagai berikut :

#### 1. Wawancara

Menurut Burhan Bugin, Wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung antar peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam

---

<sup>8</sup>*Ibid*, 11-12

<sup>9</sup>Burhan Bugin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2013), 129.

<sup>10</sup>*Ibid*, 17

<sup>11</sup>W. Gulo, *Metode Penelitian.*, 28-29

bentuk tatanya-jawab secara tatap muka atau langsung, sehingga gerak dan mimic responden merupakan pola media yang akan melengkapi kata-kata secara verbal.<sup>12</sup>

Terkait dengan penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Karena teknik wawancara ini lebih bebas dibandingkan dengan teknik wawancara terstruktur. Tujuannya menggunakan teknik wawancara jenis ini adalah agar dapat menemukan permasalahan dengan lebih terbuka dan jelas dengan membawa pedoman berupa pertanyaan yang sudah disusun secara sistematis.

Bentuk wawancara semi terstruktur ini digunakan oleh peneliti sebagai metode pokok. Agar mempermudah tercapainya suatu tujuan dari lokasi penelitian terutama yang berkaitan dengan judul penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada *Sub Branch Manager (SBM)* Bapak Hasan Arifin, *Customer Service* Ibu Oktavia di Bank Muamalat KCP Metro. Dan nasabah yang telah menerima pelayanan melalui digital.

## **2. Dokumentasi**

Cara lain untuk memperoleh data dari responden yaitu menggunakan teknik dokumentasi.<sup>13</sup> Pada teknik ini, Peneliti dimungkinkan mendapat informasi berbagai macam sumber tertulis atau dokumen yang

---

<sup>12</sup>*Ibid*, 133.

<sup>13</sup>Hamid Permadi, *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial Konsep Dasar Dan Implementasi*, 307

ada pada responden atau tempat. Dimana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik dokumentasi yang bersumber dari Bank Muamalat KCP Metro. Dokumentasi baik dalam bentuk buku-buku, foto-foto yang terkait, brosur, dan rekaman.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada umumnya ditempatkan setelah metode penelitian diuraikan secara jelas sampai pada akhirnya mengarah ke suatu hasil kesimpulan yang merupakan hasil penelitian.<sup>14</sup>

Analisis data kualitatif merupakan analisis data yang bersifat induktif, yaitu suatu analisis yang menggunakan cara berfikir induktif. Berdasarkan data kualitatif yaitu berupa sebuah keterangan-keterangan dalam bentuk uraian yang diambil dari informasi yang telah diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder.<sup>15</sup>

Tujuannya untuk menyederhanakan data yang telah didapat dan menyajikannya dalam bentuk susunan yang baik sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami. Berdasarkan keterangan tersebut maka dalam menganalisis sebuah data, penelitian menggunakan data yang telah terkumpul, data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan cara berfikir yang induktif untuk mengetahui bagaimana Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro.

---

<sup>14</sup>Hamid Permadi, *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial Konsep Dasar Dan Implementasi*, 298.

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2016), 375.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Bank Muamalat KCP Metro**

##### **1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia**

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Metro telah didirikan pada tanggal 15 November 2010. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Metro terafiliasi dalam Kantor Cabang Pembantu lainnya, diantaranya : KCP Pringsewu, KCP Bandar Jaya, KCP Z.A Pagar Alam, KCP Kota Bumi, KCP Panjang, KCP Metro, KCP Al Kautsar, dan KCP Antasari.<sup>1</sup>

Pada tanggal 19-22 Agustus 1990 diadakan Lokarya Ulama tentang Buanga Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor. Dari hasil Lokarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada musyarokah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia ( MUNAS IV MUI ) yang berlangsung di Jakarta, pada tanggal 22-25 Agustus 1990, yang kemudian merekomendasikan untuk dibentuknya sebuah lembaga keuangan syariah dengan membentuk sebuah kelompok kerja. Pada akhirnya, pemerintah yang ada dari sebagian kalangan masyarakat tersebut di jawab oleh pemerintah RI dengan respon positif, pada tahun 1991, didirikannya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, dan di parkarsai oleh Majelis Ulama Indonesia

---

<sup>1</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Metro pada 7 Oktober 2021.



(MUI) dan Pemerintah Indonesia, melalui kegiatan oprasinya pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992.

Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendikiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa Pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp. 84 Miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan.<sup>2</sup>

Bank Muamalat Indonesia atau (BMI) tidak pernah berhenti untuk terus berkembang dan bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan menggunakan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia (BMI) akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank And Top 10 Bank In Indonesia With Strong Regional Presence”.<sup>3</sup>

Bank Muamalat KCP Metro terletak di Jalan Sudirman No.282 B Metro Pusat-Kota Metro, Telepon : ( 0725 ) 7850500, fax ( 0725 ) 7850006.

---

<sup>2</sup>Dokumentasi Buku Bank Muamalat KCP Metro

<sup>3</sup><https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

## 2. Visi Dan Misi Bank Muamalat KCP Metro

a. Visi :

“Menjadikan Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional”

b. Misi :

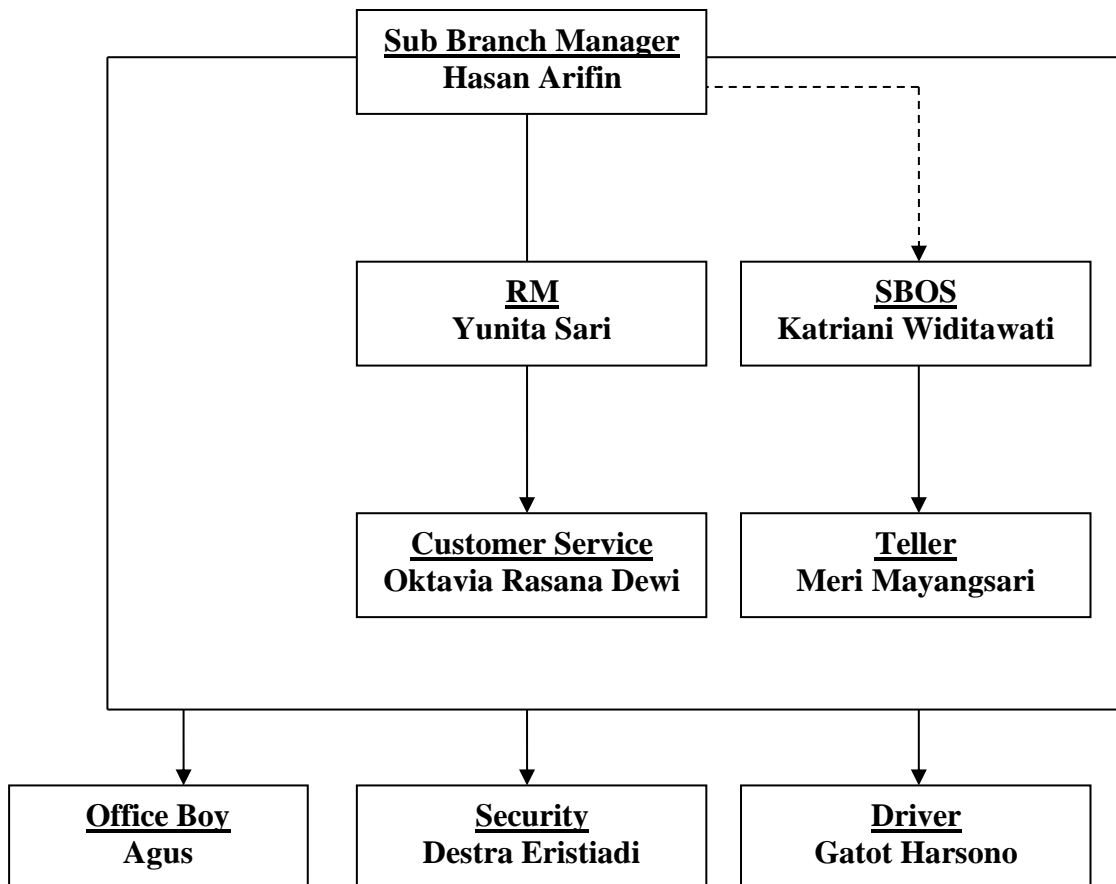
Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup><https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>

### 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro



#### 1) Pimpinan Cabang Pembantu (*Sub Branch Manager*)

Tugasnya :

- a) Mengkordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan, agar selaras dengan visi misi dan strategi BMI.
- b) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap oprasional perkembangan cabang Bank Muamalat Indonesia Cabang Metro.

- c) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan oprasional cabang Metro.
  - d) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang.
- 2) CS (*Customer Service*)
- Tugasnya :
- a) Menyediakan penyampaian informasi dan penjualan produk DPK (Dana Pihak Ketiga)
  - b) Melakukan aktivitas layanan pembukaan dan penutupan rekening kepada nasabah dan calon nasabah
  - c) Melakukan aktivitas layanan penggunaan e-channel serta transaksi lainnya kepada nasabah.
  - d) Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah, dan
  - e) Menginput data nasabah.

## **B. Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Metro**

Digitalisasi Merupakan Proses dimana sesuatu yang mulanya berbentuk nondigital menjadi digital. Istilah digitalisasi ini mengacu pada pemanfaatan teknologi digital untuk membantu meningkatkan pendapatan bisnis dan menciptakan adanya budaya digital.<sup>5</sup> Di Bank Muamalat KCP Metro Digitalisasi sudah ada dan diterapkan dalam aktivitas sehari-hari

---

<sup>5</sup>Ani Yunaningsih, Diani Indah, Fajar Eryanto Septiawan, "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi" *Jurnal Altasia*, Vol.3 No.1 (Tahun 2021). 11

bahkan hampir semua kegiatan yang ada di Bank Muamalat KCP Metro sudah memanfaatkan teknologi digital. Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Metro Bapak Hasan Arifin mengatakan bahwa adanya digitalisasi dan memanfaatkan teknologi digital sangat penting dan bermanfaat untuk pertumbuhan, perkembangan dan meningkatkan kualitas pada Bank Muamalat KCP Metro. Apalagi pada masa seperti sekarang ini. Adanya Pandemi Covid-19 pemerintah menganjurkan kepada masyarakatnya untuk selalu menjaga jarak dan membatasi adanya kerumunan. Hal inilah yang mendorong masyarakat untuk mencari cara lain agar tetap bisa menggunakan jasa perbankan tanpa harus melanggar anjuran pemerintah. Tentu pemanfaatan teknologi digital inilah menjadi jalan yang sangat tepat untuk masyarakat agar lebih mudah dan efisien dalam menggunakan jasa perbankan.

Bapak Hasan Arifin selaku Sub Branch Manager membuat keputusan untuk menganjurkan para nasabahnya agar membatasi aktivitas di bank secara langsung selama masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu pihak Bank Muamalat KCP Metro melakukan pelayanan yang optimal dengan memanfaatkan teknologi digital. Hal ini dilakukan agar memutus rantai penularan Covid-19 yang berlangsung sejak bulan Desember 2019 hingga saat ini.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Wawancara Dengan bapak Hasan Arifin selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Metro pada 9 Oktober 2021

Pemanfaatan teknologi digital di Bank Muamalat KCP Metro dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan terdiri dari : *Internet Banking* (Via Internet Atau Komputer), *Mobile Banking* (Via Handphone), *Phone Banking* (Via Telepon), *SMS Banking* (Via SMS), ATM (*Automated Teller Machine*)/ adapun penjelasan dari Ibu Oktavia Rasana Dewi selaku Customer Service Bank Muamalat KCP Metro mengenai masing-masing teknologi digital yang terdapat pada Bank Muamalat KCP Metro.<sup>7</sup>

#### 1. *Internet Banking* (Via Internet Atau Komputer)

*Internet Banking* Muamalat ini merupakan sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat ke nasabah dengan memanfaatkan jaringan internet. Pada bank Muamalat sendiri *internet banking* yang merupakan layanan perbankan elektronik yang mampu diakses melalui internet dengan aman, mudah, dan cepat selama 24 jam sehari dari 7 hari dalam sepekan. *Internet banking* bank muamalat memiliki kelebihan dan syarat dalam menggunakannya.

##### 1) Kelebihan *Internet Banking* Bank Muamalat

*Internet Banking* Muamalat dilengkapi dengan *mPassCode* (One Time Password/OTP), yaitu sms yang berisikan kode verifikasi

---

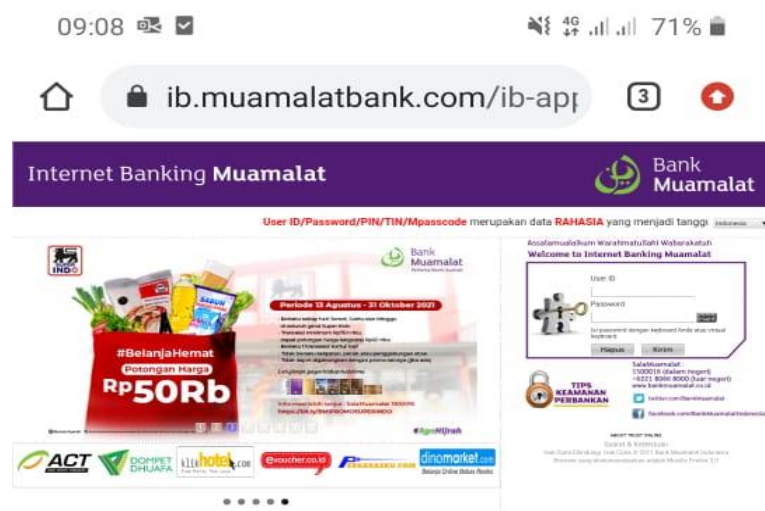
<sup>7</sup>Wawancara Dengan Ibu Oktavia Rasana Dewi selaku *Customer Service* Bank Muamalat KCP Metro pada 09 Oktober 2021

transaksi yang di kirimkan ke nomor ponsel nasabah yang telah terdaftar di bank.

- 2) Transaksi perbankan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.
- 3) Syarat Internet Banking Bank Muamalat
  - a. Nasabah perorangan.
  - b. Memiliki tabungan dan kartu ATM Muamalat
  - c. Memiliki surat elektronik aktif
  - d. Melakukan registrasi Internet Banking melalui ATM dan *pinpad* Muamalat.
  - e. Terhubung dengan jaringan internet untuk akses ke web internet banking <https://ib.muamalatbank.com>

Berikut ini adalah tampilan dari internet banking Bank Muamalat.

Gambar 4.1 Tampilan Internet Banking Bank Muamalat.



## 2. Mobile Banking M-DIN (Via Handphon)

M-DIN ini merupakan layanan yang dapat digunakan bahkan bisa mengakses secara langsung fitur-fitur untuk bertansaksi ataupun jasa perbankan lainnya hanya dengan menggunakan handphone. Pada bank muamalat sendiri memiliki mobile banking yang awalnya bernama Muamalat Mobile sekarang telah berhasil diperbarui dan berubah nama menjadi *Muamalat Digital Islamic Network* (M-DIN) dengan adanya fitur-fitur terbaru dan tentunya jauh lebih canggih. Berikut ini fitur menarik yang terdapat pada M-DIN diantaranya:

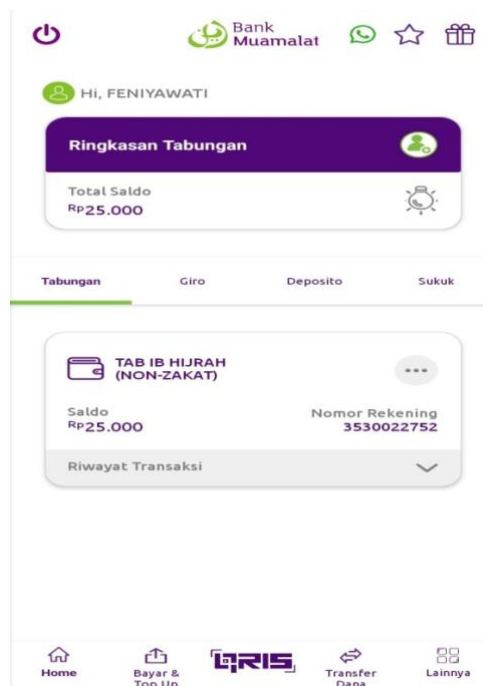
- 1) Fitur Finansial, yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang mengantri di bank.
- 2) Fitur Nonfinancial, fitur yang dilengkapi adanya informasi layanan dan produk-produk agar dapat memudahkan pengguna mengenal berbagai macam produk pada bank Muamalat, lokasi kantor cabang dan ATM, jadwal shalat dan arah kiblat, konten islami (Daily Hadist), kalkulator zakat, serta layanan (Hubungi Kami) dan yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.
- 3) Fitur menarik yang terdapat pada M-DIN diantaranya : *New Look* (Tampilan lebih fresh), *Biometric Login* (Login dengan menggunakan sidik jari jauh lebih mudah dan aman), *Single Portofolio View* (Memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), *Smart Transfer*



(Pemilihan penyimpanan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis dan mudah).

Berikut ini adalah tampilan dari Mobile Banking Bank Muamalat atau yang lebih sering di kenal dengan M-DIN.

Gambar 4.3 Tampilan M-DIN



3. *Phond Banking* (Via Telepon) yaitu layanan yang menggunakan alat teknologi yang membolehkan nasabah melakukan aktivitas transaksi lewat telepon kepada bank. Call Center Bank Muamalat merupakan layanan *Phond Banking* 24 Jam untuk nasabah dalam dan luar negeri dengan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Bank

Muamalat KCP Metro terus berusaha berbenah untuk meningkatkan kepuasan para nasabahnya. Salah satunya adalah dengan Call Center Bank Muamalat. Sebagai bank syariah pertama, Bank Muamalat berkomitmen untuk melayani para nasabahnya dengan sepenuh hati dengan syarat islam.

Berikut adalah beberapa hal yang dapat di tanyakan kepada oprator SalaMuamalat Call Center Bank Muamalat dengan nomor Call Center Bank Muamalat. Customer Service Muamalat : 1500016 dengan (nasabah khusus dalam negri), dan Customer Service Muamalat : +6221 8066 8000 dengan (Khusus nasabah yang berada di luar negri)

- 1) Info Saldo rekening tabungan. Kita dapat menanyakan info saldo rekening kita kepada Call Center Bank Muamalat.
- 2) Cek mutilasi buku tabungan.
- 3) Transfer antar rekening bank muamalat hingga maksimal sebesar RP50.000.000.
- 4) Pembayaran Zakat, Infak, Shodakoh.
- 5) Informasi produk pendanaan.
  - 6) Informasi produk pembiayaan.
  - 7) Muamalat Internet Banking.

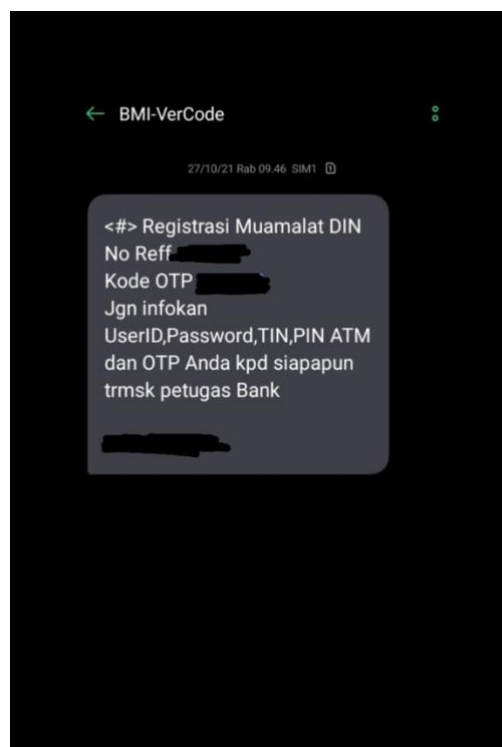
Gambar 4.4 Layanan *Phon Banking* Bank Muamalat

4. SMS Banking (Via SMS) merupakan sebuah layanan dengan memanfaatkan pesan teks atau SMS (*Short Message Service*) dimana kode-kode notifikasi, aktivasi dan transaksi dapat dimuat. Agar dapat meningkatkan layanan dan kemudahan untuk para nasabah bank muamalat dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut :
- 1) Seluruh rekening tabungan dan giro transaksional akan otomatis terdaftar
  - 2) Sms notifikasi khusus bagi nasabah perorangan.
  - 3) Nomor ponsel telah terdaftar di system bank.
  - 4) Biaya sms notifikasi di bebaskan kepada nasabah sebesar RP. 500 pernotifikasi.

5) Pedebetan rekening atas biaya sms dilakukan oleh sistem setiap bulan.

Berikut adalah tampilan *SMS Banking* berbentuk notifikasi setelah berhasil melakukan registrasi M-DIN Pada Bank Muamalat.

Gambar 4.5 Tampilan SMS Banking BMI-VerCode.



5. ATM (*Automated Teller Machine*). Bank Muamalat terdapat ±710 ATM Muamalat yang telah tersebar luas di seluruh Indonesia yang telah terkoneksi dengan 120.000 jaringan prima dan 77.000 jaringan ATM bersama dan MEPS. Untuk dapat memenuhi tuntutan kegiatan transaksi nasabah yang semakin beragam ATM Muamalat dilengkapi dengan berbagai macam fitur seperti, Info Saldo, Cetak 5 Transaksi Terakhir, Pembayaran Tagihan, Pembelian Pulsa Isi

Ulang, Pembelian Tiket, Pembayaran Premi Asuransi, Tranfer Antar Bank, Pembayaran Uang Sekolah, ZIS (Zakat, Infak Sedekah), Regristrasi Mobile Banking, TIN, Phon Banking Dan Internet Banking.

a. Kelebihan

- 1) Mudah, karena dapat di akses 24 jam sehari/7 hari sepekan dan tersebar di berbagai lokasi.
- 2) Aman, karena sudah terlindungi oleh pin yang di buat oleh nasabah sendiri.
- 3) Lengkap, karena tersedia berbagai macam fitur dan layanan yang dibutuhkan oleh para nasabah bank muamalat.

b. Syarat

- 1) Merupakan Nasabah Perorangan.
- 2) Sudah memiliki rekening dan Kartu ATM Bank Muamalat.
- 3) Nasabah dari bank lain memiliki kartu ATM.

c. Biaya

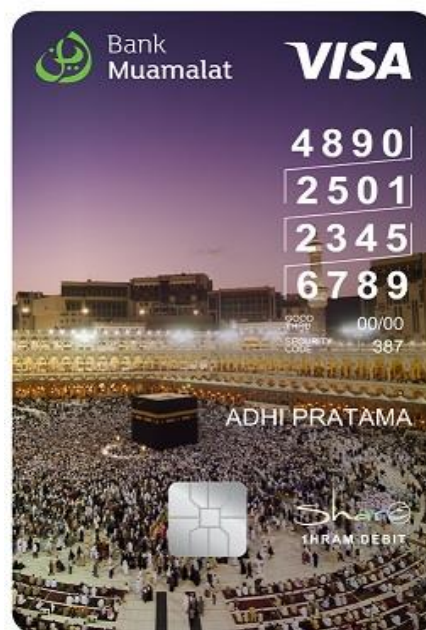
- 1) Untuk Administrasi bulanan tidak ada biaya atau terbebas dari biaya.
- 2) Ada biaya tertentu pada transaksi yang bersifat kompetitif terdapat berbagai macam kartu ATM untuk Bank Muamalat, setiap kartu memiliki kegunaan nya masing-masing berikut ini merupakan tampilan dari kartu ATM Bnak Muamalat beserta kegunaan nya.

Gambar 4.6 Macam-Macam Kartu ATM



### **Kartu Share-e Debit Classic**

Kartu debit yang dapat di gunakan untuk bertaramsaksi di dalam dan di luar negri.



### **Kartu Share-E Debit Ihram**

Kartu debit yang dapat di gunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan di luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.



### **Kartu Share-E Debit Gold**

Kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan limit transaksi yang lebih tinggi.



### **Kartu Share-E Debit Regular GPN**



Krtu debit yang dapat digunakan bertansaksi di ATM Bank Muamalat serta di toko/marchant di dalam negeri yang bebas biaya administrasi kartu.



### **Kartu Share-E Debit Prioritas**

Kartu debit khusus Nasabah Prioritas dapat digunakan bertransaksi di dalam dan di luar negeri dan menawarkan sederet manfaat eksklusif.

Di Bank Muamalat KCP Metro belum maksimal jika meningkatkan kualitas pelayanan hanya dengan memanfaatkan teknologi digital saja *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Metro mengatakan bahwa memberikan pelatihan kepada para karyawannya juga dibutuhkan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tentu saja dalam hal ini *frontliner* yang terdiri dari Teler, CS (*Customer Service*), marketing (*Relationship Manager*),

dansatpam yang merupakan salah satu unit kerja yang secara umum memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah memiliki peran yang sangat luas dalam pemberian pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Untuk itu *Frontliner* harus memiliki kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah. Ada lima dimensi dalam merencanakan pemberian kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro. Lima dimensi tersebut adalah

#### 1. Keandalan (*Reliability*)

Di Bank Muamalat KCP Metro keandalan merupakan kemampuan seseorang karyawan dalam memberikan layanan yang sesuai dan juga memuaskan kepada para nasabah di Bank Muamalat KCP Metro. Keandalan itu meliputi:

- a. Kecermatan karyawan dalam melayani nasabah.
- b. Karyawan harus Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, seperti contoh Customer Service yang harus mampu menggunakan aplikasi M-DIN atau melakukan registrasi terhadap aplikasi M-DIN.

#### 2. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Di Bank Muamalat KCP Metro Daya tangkap yang di maksud disini adalah kesediaan seorang karyawan untuk memberikan bantuan kepada para nasabah Bank Muamalat KCP Metro

terhadap masalah-masalah yang sedang dihadapi. Daya Tangkap itu meliputi :

- a. Merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Karyawan harus mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat kepada para nasabah yang sedang mengalami masalah atau kendala. Seperti contoh, Customer Service harus mampu memberikan pelayanan ketika nasabah sedang mengalami gangguan atau eror terhadap M-DIN.
- c. Karyawan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, tidak menunda-nunda.
- d. Semua keluhan pelanggan nasabah harus mampu direspons oleh karyawan yang bersangkutan.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Di Bank Muamalat KCP Metro Jaminan merupakan kemampuan seseorang karyawan dalam memberikan dan mempertahankan sebuah keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang sudah di berikan kepada nasabah di Bank Muamalat KCP Metro. Jaminan ini meliputi :

- a. Karyawan berani memberikan jaminan tepat waktu, dan tepat sasaran dalam pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah.
- b. Karyawan harus mampu meyakinkan dan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan terhadap nasabah.

#### 4. Perhatian (*Empathy*)

Di Bank Muamalat KCP Metro yang di maksud dengan perhatian ini mengarah pada perlakuan karyawan untuk menunjukkan perhatiannya, simpatinya yang tulus kepada nasabah. Seperti dapat menjalani komunikasi dengan baik kepada nasabah dan calon nasabah, memberikan perhatian pribadi kepada nasabah, dan juga dapat memahami setiap kebutuhan individual para nasabah.

Perhatian ini meliputi :

- a. Di saat jam kerja karyawan harus mampu mendahulukan kepentingan nasabah.
- b. Karyawan harus melayani dengan sikap yang ramah, sopan dan santun.
- c. Menghargai setiap keluhan dan permasalahan yang sedang di hadapi oleh nasabah dengan penuh rasa sabar, dan selalu memberikan senyuman agar nasabah selalu merasa nyaman dan tenang.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada Bank Muamalat KCP Metro bukti fisik yang di maksud adalah tampilan yang dapat dilihat oleh nasabah meliputi, fasilitas fisik, peralatan karyawan, teknologi dan sarana komunikasi. Bukti Fisik

Ini meliputi:

- a. Karyawan harus memberikan Penampilan terbaiknya dalam melayani nasabah. Contohnya seperti pakaian yang rapi, bersih dan wangi
- b. Bank Muamalat KCP Metro harus mampu memberikan Kenyamanan pada tempat untuk melakukan pelayanan kepada nasabah.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan. Tidak rumit dan tidak memakan banyak waktu.
- d. Kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah.
- e. Kemudahan akses untuk seluruh nasabah dan calon nasabah dalam permohonan pelayanan.
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.<sup>8</sup>

Bank Muamalat KCP Metro berupaya untuk terus meningkatkan sistem teknologinya dan selalu memberikan inovasi-inovasi terbaru agar memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah hal ini guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Bank Muamalat KCP Metro.<sup>9</sup>

Selain melakukan wawancara dengan pihak bank peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah yang menggunakan teknologi digital Bank Muamalat KCP Metro, mereka mengatakan

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Metro pada 09 Oktober 2021

<sup>9</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Metro pada 09 Oktober 2021

bahwa masih sering terjadi kendala baik kendala internal maupun eksternal seperti provider yang kurang mendukung, server yang masih sering eror dan juga kurangnya edukasi kepada nasabah seputar pemanfaatan teknologi digital menyebabkan minimnya pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang pemanfaatan teknologi digital yang ada di Bank Muamalat KCP Metro , namun ada juga sebagian nasabah yang mengatakan bahwa sistem teknologi pada bank muamalat ini sudah sangat canggih dan sangat membantu dalam melakukan aktifitas perbankan apalagi ditengah kondisi yang masih mengkhawatirkan seperti sekarang ini.<sup>10</sup>

### **C. Analisis Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Metro**

Berdasarkan pemaparan diatas digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro sudah sesuai dengan teori Fandy Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan keadaan yang dinamis yang saling berkaitan erat dengan produk,jasa dan SDM (Sumber Daya Manusia).<sup>11</sup> Di Bank Muamalat KCP Metro meningkatkan kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan produk jasa dan sumber daya manusia, dimana produk yang berkualitas dan menggunakan teknologi digital yang canggih seperti internet banking, Mobile Banking, Phon Banking, SMS

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro yang memanfaatkan Teknologi Digital Bank Muamalat KCP Metro pada 12 Oktober 2021

<sup>11</sup>Fandy Tjiptono. *Gregorius Chandra, Sevice, Quality, Statisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta: Andi, 2016), 12.

Banking dan ATM sudah ada dan diterapkan disana, bahkan seluruh karyawan yang sudah terlatih agar menerapkan dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan dan memiliki daya tangkap juga sudah cukup baik.

Penilaian meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan digitalisasi bank di Bank Muamalat KCP Metro sudah dilaksanakan dengan baik, hanya saja ada beberapa kendala yang menyebabkan analisis tersebut kurang optimal.

Digitalisasi bank yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Metro terdiri dari *Internet Banking*, *Mobil Banking*, *Phon Banking*, *SMS Banking*, Dan ATM (*Automated Teller Machine*)<sup>12</sup>. Dari internet banking bank muamalat ini sudah cukup baik dan mudah dalam mengaksesnya, hanya saja membutuhkan jaringan yang mendukung ketika ingin menggunakannya. Lalu dari Mobile Banking Bank Muamalat KCP Metro nasabah mengakui ada yang masih sering mengalami kendala saat ingin menggunakannya, namun ada sebagian nasabah yang mengatakan bahwa *Mobile Banking* Bank Muamalat atau yang sekarang ini lebih dikenal dengan sebutan M-DIN ini sudah sangat canggih dengan dilengkapi keamanan yang tidak mengkhawatirkan lagi bahkan sangat membantu apalagi pada masa pandemi seperti sekarang ini, kemudian dari *Phon Banking* Bank Muamalat ini sudah sangat cukup baik dimana nasabah dapat menghubunginya kapanpun dan darimanapun karena layanan *Phon Banking* 24 Jam untuk nasabah dalam dan luar negeri dengan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, selanjutnya yaitu ATM (*Automated Teller Machine*) Bank

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Ibu Oktavia Rasana Dewi selaku *Customer Service* Bank Muamalat KCP Metro Pada 10 Agustus 2021

Muamalat. Bank Muamalat terdapat ±710 ATM (*Automated Teller Machine*) Muamalat yang telah tersebar luas di seluruh Indonesia yang telah terkoneksi dengan 120.000 jaringan prima dan 77.000 jaringan ATM (*Automated Teller Machine*) bersama dan MEPS. Namun di kota metro sendiri mesin atm bank muamalat ini belum cukup banyak hanya terdapat kurang lebih 2-3 mesin atm di daerah metro.<sup>13</sup>

Selain menggunakan teknologi digital ternyata di Bank Muamalat KCP Metro belum maksimal jika meningkatkan kualitas pelayanannya hanya dengan memanfaatkan teknologi digital saja *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Metro mengatakan bahwa memberikan pelatihan kepada para karyawannya juga dibutuhkan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>14</sup> Ada lima dimensi dalam merencanakan pemberian kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro. Lima dimensi tersebut terdiri dari : Keandalan atau (*Reliability*) yang diberikan oleh karyawan terhadap nasabah di Bank Muamalat KCP Metro sudah cukup baik dan memuaskan, hanya saja keandalan ini jarang sekali diberikan untuk memberikan edukasi kepada nasabah seputar pemanfaatan teknologi digital yang ada di bank muamalat kcp metro. Karena jika edukasi tersebut kurang maka itu akan berpengaruh terhadap aspek penting pemanfaatan teknologi digital di bank muamalat, di ketahui nasabah bank muamalat terdiri dari berbagai kalangan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda, kemudian daya tangkap atau (*Responsiveness*) yang di

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan Nasabah Yang Memanfaatkan Teknologi Digital Di Bank Muamalat KCP Metro pada 12 Oktober 2021

<sup>14</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Metro Pada 09 Oktober 2021



berikan karyawan terhadap nasabah bank muamalat juga sudah cukup baik dan direspon atau di tangani dengan cepat, namun ada beberapa masalah yang memang membutuhkan waktu untuk menanganinya, selanjutnya yaitu Jaminan atau (*Assurance*) yang diberikan oleh karyawan terhadap nasabah sudah cukup baik, namun ada beberapa nasabah yang memang sangat sulit untuk diberikan sebuah keyakinan yang menyebabkan pemberian jaminan ini kurang optimal, lalu setelah jaminan ada perhatian atau (*Empathy*) yang diberikan oleh karyawan terhadap nasabah Bank Muamalat KCP Metro sudah sangat baik karyawan mau dengan sabar mendengarkan seluruh keluhan atau masalah yang telah dihadapi oleh nasabah dan memberikan penangan serta pelayanan yang cukup baik, lalu yang terakhir ada bukti fisik atau (*Tangible*) bukti fisik yang diberikan bank muamalat terhadap nasabah sudah cukup baik dilihat dari lokasi yang sangat strategis yaitu terletak di Metro pusat, ruangan yang nyaman, dan tempat parkir yang luas serta aman.

Digitalisasi Bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Metro sudah cukup baik hanya saja masih kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini.

#### **Tabel 4.1**

### Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung<sup>15</sup>

<b>Tahun</b>	<b><i>MobileBanking</i> (M-DIN)</b>	<b><i>Virtual Account</i>(VA)</b>	<b>Internet Banking</b>	<b>ATM</b>	<b>Cash Management System (CMS)</b>	<b>Total</b>
<b>2019</b>	<b>95</b>	<b>16</b>	<b>59</b>	<b>210</b>	<b>38</b>	<b>418</b>
<b>2020</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>64</b>	<b>215</b>	<b>43</b>	<b>443</b>

Sumber : Data Bank Muamalat KCP Metro

Berdasarkan tabel di atas, jumlah nasabah yang menggunakan teknologi digital di Bank Muamalat KCPMetro dari tahun 2019 sampai dengan 2020 sudah mengalami peningkatan. Namun di masa pandemi seperti sekarang ini mengalami peningkatan hanya sebanyak 25 nasabah itu masih kurang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Bank di Bank Muamalat KCP Metro tersebut bisa dikatakan belum cukup berhasil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

---

<sup>15</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin Selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Metro Pada 04 Agustus 2021

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa persaingan dalam dunia perbankan saat ini terkhusus pada pemberian layanan kepada nasabah semakin ketat, untuk itu Bank Muamalat KCP Metro dalam pemanfaatan teknologi digitalnya yang terdiri dari *Internet Banking, Mobile Banking, Phond Banking, SMS Banking, ATM (Automated Teller Machine)*. Namun tidak hanya itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Metro juga menggunakan lima dimensi utama dalam merencanakan pemberian kualitas pelayanan diantaranya adalah Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Pemanfaatan teknologi digital dan pelaksanaan lima dimensi sudah cukup baik diterapkan dan dijalankan di Bank Muamalat KCP Metro, hanya saja ada beberapa kendala yang menyebabkan belum berjalan secara optimal dan belum dilakukan dengan menyeluruh sehingga belum cukup berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan berdasarkan data jumlah nasabah yang memanfaatkan teknologi digital di Bank Muamalat KCP Metro di tahun 2019 samapai dengan 2020 dan dari hasil wawancara kepada nasabah.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan mengenai Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro maka peneliti

memberikan beberapa saran kepada pihak Bank Muamalat KCP Metro sebagai berikut :

1. Lebih meningkatkan layanan teknologi digital Bank Muamalat agar tidak terjadi kendala seperti yang dialami oleh beberapa nasabah, sehingga jumlah nasabah semakin meningkat.
2. Perbanyak melakukan edukasi serta sosialisasi baik secara langsung atau mengeshare diberbagai media sosial guna memperkenalkankegunaan serta kemudahan dari teknologi digital Bank Muamalat kepada masyarakat.
3. Perbanyak adanya mesin ATM Muamalat didaerah Metro sekitar agar Mempermudah nasabah untuk menjangkau dan melakukan penarikan uang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Rustam “Digitalisasi Era Tantangan Media”, *Islamic Communication Journal*, Vol.01, No.01 (Mei-Oktober 2016)
- Ali, Zainuddin., *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008).
- Ansori Muslich Dan Sri Iswati, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* Surabaya : Pusat Penerbit dan Percetakan UNAIR (AUP), 2009.
- Burhan, M. Bugin *Metode Penelitian dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2013).
- Daburi, Muhamad, “Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital”, *INFOKAM*, No II (Th. XV/September/2019): 117.
- Darmadi, Hamid. *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial* Bandung : Alfabeta cv , 2013.
- Efendi, Januar, Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016.
- Eka, A.G, Wenats Wuryanta, “Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan Dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital”, *Ilmu Komunikasi*, 1 No.2 (Desember)
- Fatimah, Nisfi “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap”, *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, IAIN Purwokerto 2016.
- Gulo, W. *Metodelogi Penelitian*, Jakarta : PT Grasindo, 2004.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) *.Mengelola Bank Syariah*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014. 179.
- Kurniawan Endang, Imam Riadi, “Analisis Sistem Keamanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan ISO”, *Penelitian dan Penerapan teknologi Sistem Informasi*, Vol.2 No.1 (Februari 2018).
- Marina Astri, Fanny Humairah, “Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Kredit” *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 5 No.2, (Oktober 2018).

- Narbuko, Cholid, & Abu Acmadi. *Metodelogi Penelitian*,(Jakarta : PT Bumi Aksara, 2016.
- Nilasari ,Eswika dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT.Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma*. Vol. 13, No. 01, Febuari-Juli 2015.
- Nur M. Rianto AL Arif. “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*” Bandung: Alfabeta, 2012.
- Pagapong, Yandri “Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janah Ilir Samarinda Sebrang”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2015
- Rahman, Abdul, Retnowati WD tutui,”Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank DKI Cabang Otista Jakarta Timur” *Jurnal Otonomi Daerah*, 12(Juli 2016)
- Rahman. “*Biorokasi Dan Pelayanan Publik*” Sumedang : UNPAD PRESS,2016.
- Rombe,Yusuf “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat”, *Jurnal Ekonomika*, Vol. 4 No. 2 (2020).
- Sarwono. Jhonathan. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung : Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Syahdeini,Sutan,Remy, Perbankan Syariah; *Produk-Produk Dan Aspek Hukumnya*, Jakarta: PT. Jayakarta Agung Offset, 2010.
- Sujarweni, Wiratama, *Metodelogi Penelitian Bisnis Ekonomi*, Yogyakarta, Pustaka Press, 2019.
- Tiara, Ghita, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Produk Perbankan Di Bank BNI” *Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Universitas Muhammadiyah Mataram 2020.
- Tjiptono, FandyGregorius Chandra, *Sevice, Quality, Statisfaction Edisi 4*, Yogyakarta: Andi, 2016.

Yunaningsih, Ani, Diani Indah, Fajar Eryanto Septiawan, “Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi”, *Jurnal Altasia*, Vol.3 No.1 (Tahun 2021)

**Terwawancara :**

1. Bapak Hasan Arifin selaku *Sub Branch Manajer* Bank Muamalat KCP Metro
2. Ibu Oktavia Rasana Dewi selaku *Customer Sevice* Bank Muamalat KCP Metro
3. Nasabah Bank Muamalat KCP Metro

**Website :**

[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2841/ln.28.1/J/TL.00/09/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Dliyaul Haq (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **FENIYAWATI**  
NPM : 1804100038  
Semester : 7 (Tujuh)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS : BANK MUAMALAT KCP METRO)**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 21 September 2021  
Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah

**Dliyaul Haq, M.E.I.**  
NIP 19810121 201503 1 002 ✓







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,  
Fax (0725) 47296, Email : [febi@metrouniv.ac.id](mailto:febi@metrouniv.ac.id) Website : [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id)

**BLANGKO KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Fenyawati                      Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS  
NPM : 1804100038                      Semester/TA : 7/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 19 Agustus 2021.	<ul style="list-style-type: none"><li>* Lakukan perbaikan paragraf<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Penulisan Daftar Isi</li><li>&gt; penulisan URL yang harus Lengkap</li><li>&gt; perbaiki kata-kata yang salah pada pengetikan.</li></ul></li> <li>* Paragraf BAB II teori yang seharusnya digunakan pada BAB IV jangan di lampirkan</li> <li>* Teknik penjamin keabsahan kata hilangkan jika tidak digunakan.</li></ul>	  

Dosen Pembimbing,

Divaul Haq, M.E.I

NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,

Fenyawati

NPM. 1804100038







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,  
Fax (0725) 47296, Email : [febi@metrouniv.ac.id](mailto:febi@metrouniv.ac.id) Website : [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id)

**BLANGKO KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Fenyawati Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS  
NPM : 1804100038 Semester/TA : 7/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	04 - Oktober - 2021	Acc APD Lanjutkan ke bab selanjutnya.	

Dosen Pembimbing I,

**Dliyaul Haq, M.E.I**

NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,

**Fenyawati**

NPM. 1804100038





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,  
Fax (0725) 47296, Email : [febi@metrouniv.ac.id](mailto:febi@metrouniv.ac.id) Website : [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id)

**BLANGKO KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Fenyawati

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 1804100038

Semester/TA : 7/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Gelasa, 02 Novem ber 2021	* Tatacara penulisan masih ada yang salah priksa kembali dan ikuti pedoman Skripsi	
		* Penulisan Footnote Perbaiki lagi menggunakan URI lengkap. Dan jika penulisan bersumber dari Al-Qur'an atau Hadist Maka Cari dari sumbernya Langsung.	

Dosen Pembimbing I,

Dliyaul Haq, M.E.I

NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,

Fenyawati

NPM. 1804100038







**DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO)**

**ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)**

**A. Wawancara dengan Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP**

**Metro**

1. Bagaimana sejarah berdirinya Bank Muamalat KCP Metro?
2. Apa Visi Dan Misi Bank Muamalat KCP Metro?
3. Bagaimana struktur organisasi Bank Muamalat KCP Metro?
4. Berapa jumlah nasabah yang memafaatakan teknologi digital pada tahun 2019-2021?
5. Apakah melakukan pelayanan dengan memanfaatkan digitalisasi sudah merupakan cara yang optimal di lakukan saat ini?
6. Selama ini adakah khusus mengenai system digitalisasi bank?
7. Apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan nasabah sudah sesuai harapan?
8. Bagaimana digitalisasi bank dalam meningkatkn kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Metro?

**B. Wawancara dengan Customer Service Bank Muamalat KCP Metro**

1. Apasaja layanan digital yang terdapat pada Bank Muamalat KCP Metro?
2. Apasaja kegunaan dari macam-macam layanan digital tersebut?
3. Untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat berapa biaya pendaftarannya?
4. Apasaja produk yang terdapat di Bank Muamalat KCP Metro?

5. Apakah bank Muamalat KCP Metro Memiliki Produk Unggulan?

**C. Wawancara dengan nasabah yang memanfaatkan teknologi digital di Bank Muamalat KCP Metro.**

1. Sejak kapan menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Metro?
2. Kenapa memilih menjadi nasabah di Bank Muamalat?
3. Bagaimana sistem pemanfaatan digitalisasi yang ada di bank muamalat?
4. Proses transaksi dengan memanfaatkan digitalisasi Bank Muamalat ini sulit atau tidak?
5. Keuntungan apa yang didapat selama memanfaatkan digitalisasi Bank Muamalat KCP Metro?

Metro, 04 Oktober 2021

Mahasiswa Ybs



**Fenyawati**

NPM. 1804100038

Dosen Pembimbing,



**Dli Maul Haq, M.E.I**

NIP. 198101212015031002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-2031a/In.28.1/JJ/TL.00/07/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRA-SURVEY**

Kepada Yth.,  
KEPALA KC BANK MUAMALAT INDONESIA KOTA METRO LAMPUNG  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Daalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami:

Nama : **FENIYAWATI**  
NPM : 1804100038  
Semester : 6 (Enam)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH  
MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN DI BANK  
MUAMALAT METRO LAMPUNG (STUDI KASUS BANK  
MUAMALAT METRO LAMPUNG)

untuk melakukan *pra-survey* di KC BANK MUAMALAT INDONESIA KOTA METRO LAMPUNG.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya *pra-survey* tersebut, atas fasilitas dan bantuan serta kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 13 Juli 2021  
Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah

**Dliyad Haq, M.E.I.**  
NIP 19810121 201503 1 002

Nomor : 028/BMI/MTR/VI/2021  
Lamp. : -

Metro, 26 Juli 2021 M  
16 Zulhijjah 1442 H

**Kepada Ykh.  
Bpk. Dliyaul Haq, M.E.I.  
Di Tempat**

Perihal : **SURAT BALASAN**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

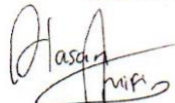
Nama : Hasan Arifin S.E., M.M  
Jabatan : Branch Manager  
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan prasurvey pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Fenyawati  
NPM/Semester : 1804100038  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank Muamalat Metro Lampung (Studi Kasus Bank Muamalat Metro, Lampung)

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.  
*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
KCP METRO**



**Hasan Arifin S.E., M.M**  
Branch Manager





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 3051/In.28/D.1/TL.00/10/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN CABANG BANK  
MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3052/In.28/D.1/TL.01/10/2021, tanggal 05 Oktober 2021 atas nama saudara:

Nama : **FENIYAWATI**  
NPM : 1804100038  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ( STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO )".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 05 Oktober 2021  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001

Nomor : 009/BMI/MTR/X/2021

Metro, 8 Oktober 2021 M

Lamp. : -

**Kepada Ykh.  
Ibu Siti Zulaika S.Ag, MH  
Di Tempat**

Perihal : **SURAT BALASAN**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hasan Arifin S.E., M.M  
Jabatan : Branch Manager  
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

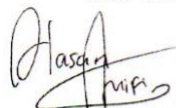
Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan survey pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Fenyawati  
NPM/Semester : 1804100038  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul : Digitalisasi Bank dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
KCP METRO**



**Hasan Arifin S.E., M.M**  
Branch Manager







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 3052/In.28/D.1/TL.01/10/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **FENIYAWATI**  
NPM : 1804100038  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DIGITALISASI BANK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ( STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO )".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 05 Oktober 2021

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-1155/In.28/S/U.1/OT.01/11/2021**

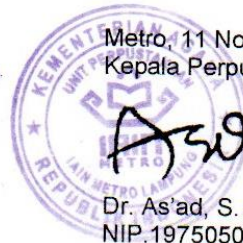
Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Fenyawati  
NPM : 1804100038  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804100038

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 11 November 2021  
Kepala Perpustakaan

*As'ad*  
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.  
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Fenyawati  
NPM : 1804100038  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Digitalisasi Bank Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 10%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 30 November 2021  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**

NIP.199208292019031007

## DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Metro



2. Wawancara dengan Ibu Oktavia Rosana Dewi selaku Customer Service Bank Muamalat KCP Metro



3. Wawancara dengan Nasabah yang memanfaatkan Teknologi Digital Bank Muamalat KCP Metro



## RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Fenyawati Lahir di Sidomulyo, 03 Maret 2000 Alamat Dusun II Desa Sidomulyo, Kec Punggur Kab. Lampung Tengah. Peneliti adalah anak perempuan dari pasangan suami istri Bapak Sugito dan Ibu Suyati. Peneliti merupakan anak pertama dari 2 bersaudara. Awala pendidikan peneliti dari Taman Kanak-Kanak TK Sekar Melati dan lulus pada tahun 2006, kemudian melanjutkan di SD Negeri 03 Sidomulyo dan lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan di MTS Ma'Arif 01 Punggur lulus pada tahun 2015. Kemudian di lanjutkan ke jenjang SLTA yaitu SMA Negeri 01 Punggur dan lulus pada tahun 2018. Dan memutuskan lanjut ke perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro