

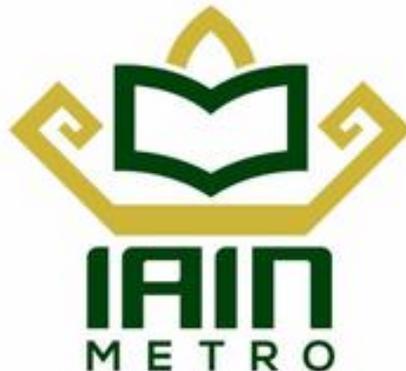
SKRIPSI

**PERBANDINGAN LAYANAN MUAMALAT MOBILE DENGAN
MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK (DIN) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP AL-KAUTSAR**

OLEH:

SELLY MARLIANI

NPM. 1702100082



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

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1442 H / 2021 M

**PERBANDINGAN LAYANAN MUAMALAT MOBILE DENGAN
MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK (DIN) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP AL-KAUTSAR**

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

Oleh

SELLY MARLIANI

NPM. 1702100082

Pembimbing 1 : Dr. Dri Santoso.M.H

Pembimbing 2 : Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I

**Jurusan S1 - Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1442 H/ 2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : PERBANDINGAN LAYANAN MUAMALAT
MOBILE DENGAN MUAMALAT DIGITAL
ISLAMIC NETWORK (DIN) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK
MUAMALAT KCP AL-KAUTSAR

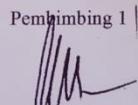
Nama : Selly Marlioni
NPM : 1702100082
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah

MENYETUJUI

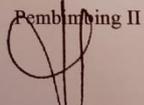
Sudah dapat kami setuju untuk dimunaqosyahkan dalam Sidang
Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, Januari 2021

Pembimbing I


Drs. Dri Santoso, M.H.
NIP. 196703161995031001

Pembimbing II


Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqsyahkan
Saudara Selly Marliani**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _____ Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

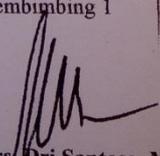
Nama : **Selly Marliani**
NPM : 1702100082
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah
Judul : **PERBANDINGAN LAYANAN MUAMALAT
MOBILE DENGAN MUAMALAT DIGITAL
ISLAMIC NETWORK (DIN) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
KCP AL-KAUTSAR**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqsyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

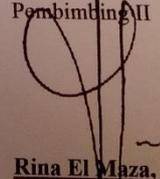
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing 1


Drs. Dri Santoso, M.H.
NIP. 196703161995031001

Metro, Januari 2021

Pembimbing II


Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005



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

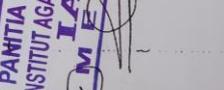
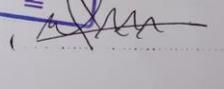
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimil (0725) 47298
Website www.metrouiniv.ac.id E-mail iainmetro@metrouiniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 0525/In. 28.3/D/PP.00.9/02/2021

Skripsi dengan Judul PERBANDINGAN LAYANAN MUAMALAT MOBILE DENGAN MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK (DIN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP AL-KAUTSAR, disusun Oleh SELLY MARLIANI, NPM 1702100082, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari Tanggal Jumat 29 Januari 2021

TIM PENGUJI:

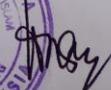
Ketua Moderator	Dr. Dri Santoso, M.H.	()
Penguji I	Zumaroh, M.E.Sy	()
Penguji II	Rina El Maza, S.H.I., M.S.I	()
Sekretaris	Liana Dewi Susanti, S.H.I., M.E.Sy	()



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK
Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

OLEH
SELLY MARLIANI
1702100082

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah penting, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu di topang oleh peran teknologi informasi. Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem host to host dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa, transaksi perbankan menjadi mudah, cepat dan real time tanpa ada batasan waktu dan tempat. Fasilitas muamalat mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) merupakan upaya lembaga perbankan dalam memberikan kemudahan bertransaksi nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manakah yang lebih memberikan kepuasan pada nasabah terhadap aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap customer service (CS) dan nasabah pengguna Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar mengenai kepuasan nasabah dalam pengguna Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN). Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan literatur yang mendukung ketersediaan informasi tentang teknologi perbankan. Data-data yang diperoleh tersebut dianalisis dengan cara berfikir induktif yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan kongkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar Bandar Lampung bahwa dalam aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN), yang lebih memberikan tingkat kepuasan pada nasabah adalah aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN), karena dalam Muamalat Digital Islamic Network fitur – fitur nya lebih lengkap, serta biaya transaksinya lebih murah.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selly Marliani

NPM : 1702100082

Jurusan : 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, Januari 2021

Yang Menyataka,



Selly Marliani
NPM. 1702100082

MOTTO

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“Dan Allah Menghalalkan Jual-Beli Dan Mengharamkan Riba”

(QS: Al - Baqarah: 275)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap hati yang tulus saya ucapkan Syukur Alhamdulillah atas segala yang diberikan oleh Allah SWT, Kesehatan, kecukupan, dan kemudahan dalam menyelesaikan karya tulis ini. Saya persembahkan karya ini kepada orang – orang yang senantiasa setia mendampingi saya melewati hari – hari perjuangan selama ini, terkhusus untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Mistar dan Ibu Siti Aminatun, yang sudah selalu melimpahkan kasih sayangnya dengan tulus yang mungkin semuanya itu tidak akan pernah bisa terbalaskan, dan memberikan dukungannya berupa materil maupun non materil. Semoga Allah selalu melindungi kalian, dan memberikan yang terbaik untuk kalian.
2. Kepada Kelurga, dan adik saya terimakasih sejauh ini sudah selalu memberikan dukungannya untuk saya sampai saya mampu untuk menyelesaikan semuanya.
3. Pembimbing I Bapak Dr. Dri Santoso, M.H., dan pembimbing II Ibu Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I. Beliau-beliau ini adalah dosen yang selalu memberikan bimbingan yang tiada henti dan memberikan kritikan serta masukan yang membangun, pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini sebagai tugas akhir mahasiswa.
4. Kepada Linda Safitri, Dea Listyawati, Aulia Nabila, Uli Washimatul Fitria dan teman – teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu

terimakasih kalian sudah membantu serta memberikan dorongan semangat kepada saya.

5. Almamater IAIN METRO

KATA PENGANTAR

Segala syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam berfikir sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar”.

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan prograam Strata 1 (S-1) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Ibu Reonika Puspita Sari M.E.Sy, Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H selaku dosen pembimbing I
5. Ibu Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I, selaku dosen pembimbing II
6. Bapak dan Ibu dosen/karyawan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas untuk mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

7. Bapak Yustiansyah selaku Pimpinan di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar Bandar Lampung, yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian ditempat tersebut.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran akan diterima dengan lapang dada demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pemahaman ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, 6 Januari 2021

Peneliti



Selly Marlioni
NPM.1702100082

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
NOTA DINAS	IV
HALAMAN PENGESAHAN	V
ABSTRAK	VI
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	VII
HALAMAN MOTTO	VIII
HALAMAN PERSEMBAHAN	IX
KATA PENGANTAR	XI
DAFTAR ISI	XIII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Dan Manfaat	8
D. Relevansi Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Nasabah	15
1. Pengertian kepuasan.....	15
2. Prinsip – Prinsip Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Manfaat Kepuasan.....	18
4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	22
B. Kualitas Layanan.....	29
1. Definisi Kualitas Layanan.....	29
2. Dimensi Kualitas Layanan	32

3. Tujuan Pelayanan	34
4. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	34
C. Electronic Banking	35
1. Muamalat Mobile	35
2. Muamalat Digital Islamic Network (DIN).....	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	39
B. Sumber Data.....	40
C. Teknik Pengumpulan Data.....	42
D. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	47
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	48
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	49
3. Lokasi Bank Muamalat KCP Al-Kautsar.....	50
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Al-Kautsar	51
5. Produk – Produk Bank Muamalat KCP Al-Kautsar	51
B. Implementasi Aplikasi Muamalat Mobile Dan Muamalat Digital Islamic Network Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar	54
1. Implementasi Aplikasi Muamalat Mobile Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar	54
2. Implementasi Muamalat Digital Islamic Network Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar	59
C. Pembahasan.....	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1. Data Target Jumlah Pengguna Aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN)
- Tabel 3.1 Kelebihan dan kelemahan Aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP AL-Kautsar

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
3. Alat Pengumpulan Data
4. OUTLINE
5. Surat Research
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Foto Dokumentasi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari – hari tentunya tidak asing lagi dengan kata “Bank”. Karena ada salah satu dari beberapa aspek yang diatur dalam syariah Islam tentang *muamalah* yaitu lembaga perbankan, yang diartikan dengan mengatur tentang hubungan antar manusia. Bank Syariah merupakan salah satu dari beberapa lembaga keuangan yang berbasis syari’ah dimana dalam kegiatannya yaitu menyediakan berbagai macam produk beserta dengan layanan jasa perbankan yang bermacam - macam dengan model keuangan yang lebih beragam sehingga perbankan syariah mampu menjadi sebuah alternatif sistem perbankan yang bisa dipercaya dan bisa dinikmati oleh semua golongan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali. Bank syariah juga memiliki fungsi lain selain sebagai penghimpun dana, yaitu sebagai sebuah intermediasi keuangan (perantara) atau sebagai pembiayaan seperti yang diatur pada pasal 1 UU No. 7 Tahun 1992.¹

Menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka menumbuhkan rasa adil, sebuah kebersamaan, dan kesetaraan kesejahteraan rakyat merupakan tujuan dari perbankan syariah. Berorientasi tidak hanya terfokus pada laba saja namun juga dapat didasarkan pada falah juga merupakan tujuan lain dari perbankan syariah.

¹ Akhmad Muhajidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2016), hl.18

Dalam bank konvensional orientasi sebuah perbankan hanya tertuju pada laba saja (*profit oriented*). Seiring kemajuan teknologi mengikuti juga dalam dunia perbankan. Dalam Islam seorang muslim dituntut untuk melakukan sesuatu hal yang berkaitan dengan kemajuan teknologi tanpa mengesampingkan nilai - nilai ketuhanan.

Beberapa bank bersaing untuk berusaha memberikan peningkatan teknologi dan sistem informasinya agar bisa memberikan sebuah pelayanan jasa yang dapat memberi rasa puas pada nasabah. Pelayanan yang bisa memberikan kepuasan nasabah/konsumen merupakan sebuah layanan jasa yang bersungguh - sungguh dan cermat. Sekarang nasabah/konsumen berharap pada memberikan layanan jasa bank dengan kecekapan dan kecermatannya, sehingga bank selalu berusaha untuk membuat pembaharuan dan memberikan yang terbaik pada produk layanan jasanya.² Kepuasan nasabah dapat diukur juga pada kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan oleh bank, sampai jaminan dalam kualitas dijadikan hal yang paling penting menurut bank. Untuk mewujudkan rasa puas yang tercipta pada nasabah terhadap pelayanan terdapat beberapa hal utama yang saling memiliki keterkaitan erat adalah pandangan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan dan rasa ingin nasabah pada kualitas pelayanan.

Kekuatan dalam mengakses juga menjadi salah satu sebuah keunggulan tersendiri dalam memanfaatkan kemajuan teknologi dan

² Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenamadia Group, 2010), hal.6

jaringan, apabila untuk mengakses jaringan yang disediakan cepat maka transaksi juga akan lebih cepat dijalankan. Dari pernyataan Karahanna bahwa akan semakin sedikit sebuah usaha yang dilakukan untuk menggunakan sistem, apabila suatu informasi sistem tersebut mudah diakses. Di dalam kedudukan internet banking, sebuah kecakapan akses tidak hanya kecakapan nasabah dalam mempergunakan sistem, namun juga dalam kecakapan pada akses internet dan telepon secara fisik. Pelayanan yang disediakan oleh lembaga perbankan memiliki penilaian tersendiri untuk nasabah apabila dipandang dari banyaknya manfaat yang disediakan oleh bank untuk mencapai keperluan yang diminta oleh nasabah. Berbagai manfaat yang dimaksudkan disini yaitu apabila suatu sistem yang telah diberikan banyak dipergunakan dan dapat dimengerti dengan mudah tanpa ada kesulitan dari produk yang ditawarkan. Banyaknya fitur yang diberikan juga berpengaruh dalam kepuasan nasabah.

Konsep dasar dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan teknologi informasi di industri perbankan dan memberikan kemudahan akses nasabah, perbankan terus memperbarui teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan. Dalam meraih pencapaian prestasi yang semakin tinggi, bank memerlukan tugas teknologi informasi dalam mempercepat perkembangannya, dari beragam bidang industri, perbankan adalah suatu perusahaan yang menggunakan teknologi informasi terbesar,

dalam penggunaannya sangat luas baik itu guna efisiensi internal maupun guna kepentingan nasabah itu sendiri.

Teknologi Electronic Banking atau E-Banking merupakan sebuah teknologi informasi yang menjadikan tongkat dan berkembangnya sebuah pelayanan jasa perbankan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di dunia perbankan lebih berkembang dibandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologinya bukan hanya E-Banking namun juga meliputi Automated Teller Machine dan Banking Application System. Namun salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memberikan dampak luar biasa pada dunia perbankan adalah teknologi internet. Dengan adanya internet, memudahkan dalam melakukan transaksi.³

Dalam melakukan transaksi E-Banking dapat dilakukan dimana saja, dan dengan mudah, sepanjang masih terdapat jaringan layanan data dan akses. Transaksi dapat dilakukan selama 24 jam penuh. Dengan adanya e-Banking nasabah menjadi mudah jika ingin melakukan transaksi, seperti jika nasabah ingin mentransfer uang nasabah tidak perlu membawa uang tunai dan datang ke Teller, karena nasabah bisa melakukan transfer melalui E-Banking dengan menggunakan android yang ada akses internetnya.

Salah satu perbankan syariah di Indonesia adalah Bank Muamalat.

Bank Muamalat adalah sebuah perbankan syariah pertama yang ada di

³ Budi Hermana, *Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking*, Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1, Vol. 15, 2010

Indonesia yang berdiri pada tahun 1992. Dalam kaitan ini dengan berkembangnya dunia perbankan, saat ini banyak sekali Bank Syariah Di Indonesia. Oleh karena itu Bank berlomba – lomba untuk berusaha mempertahankan nasabahnya termasuk juga bank Muamalat. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan. Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru atau fasilitas jasa perbankan sangatlah penting. Para pengguna jasa perbankan dimanjakan dengan berbagai fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut maka Bank Muamalat Indonesia juga mulai bersaing dan berupaya untuk mengembangkan teknologi E-Muamalat berupa Muamalat Mobile, dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN).

Dalam peluncuran aplikasi Muamalat Mobile pada tahun 2016, Muamalat Mobile menjadi salah satu implementasi atas strategi jangka panjang Bank Muamalat sebagai Bank Syariah yang modern dan professional. Dan pada tahun 2019 pihak Bank Muamalat melakukan perubahan menyeluruh dari sisi user experience dan user interface. Dengan diluncurkannya Muamalat Digital Islamic Network (DIN) pihak Bank Muamalat menargetkan jumlah pengguna baru bisa bertambah sebanyak 180.000 dan total transaksi mencapai 26 juta kali.⁴

⁴ www.bankmuamalat.co.id

Tabel 1.1
Data Target Jumlah Pengguna Aplikasi Muamalat Mobile dan
Muamalat Digital Islamic Network (DIN)

No	Nama Aplikasi	Target Pengguna	Jumlah
1	Muamalat Mobile	48.000	
2	Muamalat Digital Islamic Network (DIN)	180.000	

Dalam transaksi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN). Bank selalu berupaya untuk selalu menciptakan dan menjaga sebuah hubungan/ikatan jangka panjang antara bank dengan nasabahnya. Dalam Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN), ada jarak/pemisahan secara fisik antara pihak bank dengan pihak konsumennya dan tidak adanya interaksi secara langsung antara konsumen dengan karyawan bank dalam Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network menyebabkan interaksi yang tidak selalau bertatap muka, sehingga sebuah kepercayaan yang diberikan konsumen adalah hal yang penting bagi bank. Fitur – fitur yang ada didalam Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network juga berbeda.

Sewaktu saya melakukan PPL lembaga keuangan di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar saya pernah menemukan nasabah yang datang ke Bank dan komplain kenapa fitur aplikasi mobile banking yang ada dikawannya dengan fitur aplikasi mobile banking kepunyaan beliau berbeda, nah setelah ditanya ke bank ternyata aplikasi kawannya adalah

Muamalat Digital Islamic Network (DIN), dan aplikasi yang digunakan nasabah adalah aplikasi Muamalat Mobile.

Berdasarkan Pra Survey di bank Muamalat KCP Al-kautsar mengenai Aplikasi E-Banking berupa Muamalat Mobile dan Muamalat DIN. Salah seorang nasabah mengatakan juga dari segi fitur banyak sekali perbedaan antara Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) bahkan Muamalat DIN lebih aman karena bisa menggunakan sidik jari tangan, dan saldo itu bisa kelihatan semua tanpa harus melakukan cek rekening satu – satu, kalau di Muamalat Mobile jika kita ingin melihat saldo maka harus melakukan cek per rekening, sedangkan di Muamalat DIN ketika kita login maka saldo kita sudah langsung ke total semuanya.⁵ Sebagian nasabah ada yang menggunakan Muamalat Mobile dan sebagian nasabah juga ada yang sudah berpindah ke Muamalat DIN. Dari uraian diatas penulis memberikan judul dalam penelitian ini “ Perbandingan Layanan Muamalat Mobile dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja Keunggulan dan kelemahan aplikasi Muamalat Mobile
2. Apa saja Keunggulan dan kelemahan aplikasi Muamalat DIN

⁵ Wawancara dengan nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

3. Manakah layanan yang lebih memberikan kepuasan terhadap nasabah diantara Muamalat Mobile dan Muamalat DIN?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Keunggulan dan kelemahan aplikasi Muamalat Mobile
- b. Untuk Mengetahui Keunggulan dan Kelemahan Aplikasi Muamalat DIN
- c. Untuk mengetahui mana kah yang lebih memberikan tingkat kepuasan terhadap nasabah

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam melakukan penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, selain menjadi bahan masukan juga merupakan sebuah pengalaman yang bisa menambah pengetahuan penulis, terkhusus mengenai dunia dalam perbankan.
- b. Bagi Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, bisa menjadi sebuah sumbangan pemikiran dan informasi dalam melakukan pengambilan keputusan perusahaan.
- c. Bagi Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, dapat memberikan tambahan sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa progam Studi

Perbankan Syariah pada khususnya dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.

- d. Bagi Peneliti Selanjutnya Sebagai sebuah sarana tambahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya, dan juga dapat memberikan kontribusi bagi penelitian yang akan datang.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan sebuah uraian secara sistematis berkaitan dengan hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Berdasarkan penelusuran yang peneliti lakukan menemukan beberapa karya ilmiah yang terkait dengan pembahasan peneliti yaitu:

1. Penelitian Wina Sri Lestari mahasiswi UIN Sumatera Utara yang berjudul “Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM. Raja Medan” Bank Muamalat menjadi bank pertama syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia mempunyai bermacam – macam saluran Electronic Banking atau E-Banking dalam mencukupi kebutuhan pelayanan melalui media elektronik untuk menjalankan berbagai transaksi perbankan, selain dari yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

Dengan menggunakan E-Banking Bank Muamalat Indonesia atau e-Muamalat, sangatlah mudah, tidak harus menghabiskan waktu untuk mengantri di kantor bank atau ATM, karena sekarang kita bisa menjalankan transaksi perbankan dimanapun, kapanpun dengan mudah dan cepat tanpa banyak mengeluarkan tenaga melalui jaringan

elektronik seperti internet dan android. Aplikasi Electronic Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan atau yang biasa disebut sebagai e-Muamalat adalah SalaMuamalat yang menjadikan layanan phone banking untuk mendapatkan segala informasi transaksi.

Internet Banking Muamalat merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan media elektronik dalam menjalankan sebuah transaksi pribadi. Mobile Banking Muamalat adalah layanan pada perbankan elektronik guna menjalankan sebuah transaksi keuangan maupun non keuangan melalui Smartphone. CashManagement System Muamalat adalah salah satu fasilitas internet banking yang diberikan kepada nasabah perusahaan yang memungkinkan nasabah dalam memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening. Virtual Account Muamalat ialah sebuah layanan yang terdapat di e-Muamalat guna melakukan sebuah transaksi pembayaran kewajiban/tagihan kepada pihak Mitra serta membantu pihak Mitra untuk melakukan transaksi pembayaran. dan Gerai Muamalat merupakan layanan/fasilitas yang diberikan oleh bank muamalat sebagai sistem pembelian voucher dan pembayaran tagihan yang dilakukan secara tunai.

2. Penelitian Jumaini yang merupakan salah satu mahasiswa dari UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang berjudul “ Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri

Pekan Baru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam” dalam penelitian jumaini yang menjadi subjek dalam penelitian ini ialah staff karyawan bidang pemasaran PT Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru dengan jumlah 16 orang. Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam yang menjadi objeknya. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, interview dan angket. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Dari total keseluruhan 22 orang responden dapat disimpulkan bahwa sebanyak 18 orang yang menjadi responden (81,81%) menjawab dengan baik, sedangkan yang memberikan jawaban dengan cukup sebanyak 3 orang responden (13,64%) dan yang memberikan sebuah jawaban biasa saja hanya 1 orang responden (4,54%).

Sebuah sistem layanan mobile banking BSM yang digunakan dalam menarik nasabah adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui ponsel/android berbasis GPRS/ yang dapat digunakan untuk mengakses internet, yang memberikan kemudahan untuk nasabah tanpa perlu datang ke bank seperti: melakukan pengecekan Saldo, mengubah PIN ATM, melakukan Transfer uang antar bank secara real time menggunakan jaringan ATM Bersama dengan Pembayaran zakat. System layanan yang diterapkan pada layanan Mobile Banking di PT. BSM Pekanbaru yang terdapat melakukan pengecekan saldo, mengubah PIN ATM, Transfer bias dilakukan Antar rekening di BSM,

atau Antar bank, bisa juga Antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara real time dan Pembayaran zakat, dapat dilakukan dengan baik walaupun masih ada beberapa halangan seperti keterlambatan dalam melakukan akses. Bapak Riduan merupakan salah satu pegawai berpendapat bahwa fasilitas mobile banking sudah sangat dibutuhkan bagi setiap nasabah hal ini karena digunakan sebagai mempersingkat waktu saat melakukan transaksi.

3. Penelitian Yogi Yuliansyah sebagai mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta”. Berdasarkan dengan pandangan yang diperoleh dari penelitian ini. Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Yogi Yuliansyah ini menggunakan sistem IBS SPSS 23.00. Dilihat dari hasil penelitiannya maka dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan layanan m-banking secara data memberikan pengaruh positif (+) pada kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal tersebut dapat diamati dari uji parsial (uji T) yang merupakan variabel keamanan dalam sebuah layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah yang memperlihatkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4,027 > 1,985$). Yang berarti tingkat keamanan mobile banking sangat memiliki pengaruh positif (+) signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dan variabel penambahan biaya dalam sebuah layanan m-banking dalam data memiliki pengaruh positif pada kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal itu dapat diamati dari uji parsial (uji T) dalam variabel tambahan biaya mobile banking terhadap kepuasan nasabah yang diperoleh dengan nilai $0,311 > 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.019 < 1.985$). Jadi penambahan biaya dalam transaksi mobile banking berpengaruh positif(+) terhadap kepuasan nasabah.

Di dalam variabel kemampuan untuk mengakses layanan m-banking secara data berpengaruh positif pada kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal tersenut dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel keahlian dalam mengakses mobile banking pada kepuasan nasabah didapat sebesar $0,015 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2.486 > 1.985$). yang berarti dalam keahlian akses mobile banking berpengaruh positif(+) signifikan pada kepuasan nasabah.

Sedangkan dalam Variabel suatu kondisi fasilitas layanan m-banking secara statistik berpengaruh positif(+) pada kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Semua ini bisa dicermati dari uji parsial (uji T) variabel yaitu keadaan fasilitas mobile banking pada kepuasan nasabah didapat sebesar $0,013 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2.524 > 1.985$).

Yang berarti sebuah keadaan fasilitas mobile banking sangat berpengaruh positif signifikan pada kepuasan nasabah.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Crow et., all. kepuasan bermula dari bahasa latin yaitu “satis”, yang artinya cukup dan sesuatu hal yang memberikan kepuasan akan secara pasti dapat memenuhi sebuah keinginan, kebutuhan, dan tidak dapat memicu sebuah keluhan-kesah.⁶

Tingkat sebuah kepuasan ialah fungsi dari perbedaan antara kinerja dengan sebuah keinginan. Dari tiga tingkat kepuasan setiap konsumen bisa merasakan salah satu yang seperti umumnya. Jika sebuah kinerja jauh dibawah sebuah angan – angan atau pengharapan, maka pelanggan pasti akan merasa dikecewakan. Namun apabila sebuah kinerja sama dengan angan – angan atau pengharapan pelanggan, maka sudah pasti pelanggan akan merasa terpuaskan. Dan apabila kinerjanya lebih dari sebuah angan – angan atau pengharapan pelanggan, maka sudah dipastikan nasabah/pelanggan akan sangat merasa terpuaskan, bahagia atau riang. Sebuah pembeli akan membentuk harapannya dengan pengalamannya dalam melakukan pembelian terlebih dahulu atau juga bisa melalui pendapat kawan dan seseorang yang dikenalnya,

⁶ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemprer*, (Bandung: Alfabeta) hl. 196 dan 197

atau dari sebuah janji dan informasi yang diberikan oleh pemasar dan pesaingnya.⁷

Menurut Solomon kepuasan konsumen merupakan sebuah rasa secara keseluruhan konsumen yang terkait dengan produk atau jasa yang didapatkan dari pembelian oleh konsumen. Sedangkan ketidakpuasan itu sendiri akan muncul jika hasil yang didapat tidak sesuai dengan sebuah angan – angan konsumen.

Sebuah rasa senang atau kekecewaan seseorang yang timbul sesudah melakukan perbandingan antara tanggapan atau persepsi dari kinerja atau akhir produk dan keinginannya merupakan salah satu definisi dari kepuasan. Sebuah kepuasan konsumen juga bisa berarti dengan sebuah rasa seseorang sesudah melakukan perbandingan kinerja atau hasil yang dirasakannya disamakan dengan sebuah angan – angan atau pengharapannya.⁸

Kotler dan Keller memberikan sebuah pernyataan bahwa, kepuasan konsumen merupakan pandangan konsumen, entah itu berbentuk kepuasan ataupun ketidakpuasan yang terjadi setelah melakukan perbandingan dari produk dengan angan – angan atau pengharapan konsumen dari produk tersebut. Jika penampilan produk yang diinginkan konsumen/pelanggan itu tidak sama dengan sebuah bukti yang tersedia, maka sudah bisa diyakinkan konsumen/pelanggan

⁷ Philip Kotler, susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salema Empat, 2000)h1,52

⁸ Al-Amal, *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat*, (Volume 10, No.2) 2018

tidak akan merasakan kepuasan. Namun berbeda, jika produk yang disediakan sama dengan kenyataan atau jauh lebih baik dari apa yang diharapkan konsumen, maka sudah dipastikan bahwa konsumen akan sangat merasakan kepuasan.⁹ Sebuah kepuasan konsumen yang disediakan oleh bank akan sangat mempengaruhi jangkauan untuk meningkatkan profit bank.

Sebuah kepuasan pelanggan adalah sebuah target dari kegiatan bisnis, selain itu kepuasan pelanggan dapat dilihat menjadi sebuah indikator paling baik untuk hasil masa mendatang. Hal itu maka akan berdampak positif pada sebuah perusahaan. Jika pelanggan bisa merasakan kepuasan dari sebuah produk atau jasa maka sudah dipastikan bahwa pelanggan mau mempergunakan barang atau jasa secara terusmenerus. Dan hal ini pasti perusahaan akan terus laris dipasaran, serta akan terus meningkatkan hasil dan perusahaan akan tetap kokoh berdiri dan terus berkembang.

Dari berbagai pendapat atau penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan sebuah rasa bahagia atau kecewa setelah menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Apabila suatu barang tersebut sesuai dengan pengharapan konsumen maka konsumen akan merasa terpuaskan. Dan

⁹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015) hl. 233&234

rasa kekecewaan akan muncul jika produk atau jasa yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan pengharapan nasabah.¹⁰

Jadi Kepuasan konsumen dimana sebuah pencapaian jika produk tersebut sama dengan yang dibutuhkan atau yang diharapkan konsumen/pelanggan dan tidak terdapat kekurangannya sama sekali.¹¹

2. Prinsip Kepuasan Pelanggan

Prinsip – prinsip kepuasan pelanggan/nasabah dalam memenangkan hati pelanggan (Handi Irawan) sebagai berikut:

- a. Memulai dari kepercayaan betapa pentingnya sebuah kepuasan pelanggan/nasabah, menumbuhkan kepuasan meraih keuntungan/laba.
- b. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan maka kita harus bisa memilih pelanggan dengan tepat. Setelah kita memilih pelanggan kita barulah tugas selanjutnya memuaskan pelanggan.
- c. Mengerti keinginan pelanggan, mengawasi keinginan, dan mencari tahu keinginan pelanggan/nasabah merupakan kuncinya.
- d. Menggali aspek – aspek yang memengaruhi kepuasan pelanggan/nasabah.
- e. Peranan karyawan atau tim kerja sangatlah berpengaruh pada usaha memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen.

¹⁰ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta) hl.197

¹¹ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h.90

- f. Aspek emosional (*estetia, self expressive value* dan *brand persnality*) merupakan aspek yang sangat penting dalam memberikan pengaruh kepuasan pelanggan.
- g. Pelanggan/nasabah yang melakukan pengaduan mengenai produk/jasa yang diterima merupakan pelanggan/nasabah yang loyal. Dan bagaimana cara kita dalam menangani pengaduan tersebut.
- h. Pemberian jaminan pada pelanggan/nasabah juga termasuk dalam penambahan nilai pada kepuasan nasabah/pelanggan.
- i. Pengukuran kepuasan pelanggan juga bisa didapat dari mendengarkan omongan pelanggan.
- j. Peran sebuah pemimpin merupakan anutan didalam kepuasan pelanggan.¹²

3. Manfaat Kepuasan

Berikut merupakan manfaat kepuasan:

- a. Tindakan terhadap Produsen menggunakan biaya yang sedikit

Dalam dunia industri maka persaingan bisa dilihat dari *overcapity* atau kapasitas yang berlebihan dan *oversupply* atau kelebihan pasokan. Dari hal itu dapat memberikan pengaruh pemtongan harga dijadikan sebuah alat yang strategis demi mendapatkan pangsa pasar. Perhatian pusatkan pada kepuasan pelanggan akan menjadikan cara untuk tetap mempertahankan

¹² Sudaryono, Manajemen Pemasaran Teori dan Impementasi, (Yogyakarta: ANDI,2016)hl,80&81

pelanggan dalam menghadapi para produsen yang berbiaya lebih rendah. Tidak sedikit perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak dan konsumen yang sebenarnya mau membeli dengan harga yang lebih mahal dari biasanya untuk pelayanan dan kualitas yang paling baik.

b. Manfaat Ekonomi dalam konsumen lama versus konsumen baru

Sebuah studi memperlihatkan bahwa mempertahankan dan memberikan sebuah kepuasan pada pelanggan saat ini lebih murah jika dibandingkan dengan terus – menerus berusaha menarik atau memprospek pelanggan/konsumen baru. Ada beberapa dari banyaknya sebuah riset yang memperlihatkan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan sebuah pelanggan/konsumen lebih rendah/murah bisa sampai empat sampai enam kali lipat bila dibandingkan dengan biaya yang digunakan untuk mencari pelanggan/konsumen baru.

c. Relasi Berkelanjutan dan nilai kumulatif

Jika dilihat dari umur pelanggan (*customer lifetime value*), maka sebuah usaha untuk bisa mempertahankan loyalitas konsumen pada sebuah barang dan jasa perusahaan dalam kurun waktu yang lebih lama bisa memberikan sebuah hasil anuitas yang jauh lebih besar daripada pembelian individual.

d. Pemasaran dari mulut ke mulut

Sebuah pendapat atau anggapan yang positif dari teman atau keluarga jauh lebih diyakini daripada iklan. Oleh karenanya, tidak sedikit sebuah perusahaan yang tidak hanya terfokus pada penelitian kepuasan penuh, tetapi juga menyelidiki sedalam mana pelanggan/konsumen mau menyarankan produk perusahaan kepada orang lain. Begitu juga apabila *word of mouth* negatif mampu menghancurkan nama dan citra sebuah perusahaan.¹³

Yang mampu memengaruhi sikap negatif dan pertimbangan orang lain biasanya berasal dari atau mengetahui dari konsumen/pelanggan yang tidak merasakan kepuasan terhadap produk/jasa sebuah perusahaan. Biasanya omongan – omongan yang negatif lebih cepat tersebarluaskan dari pada omongan – omongan yang positif. Dan terkadang konsumen yang tidak mendapatkan kepuasan akan memberitahu orang-orang sekitar tentang pengalaman ketidakpuasannya dibandingkan dengan konsumen yang merasakan kepuasan terkadang jarang dalam menceritakan pengalaman yang positif.

e. Pengaruh Harga

Biasanya yang sudah mendapatkan kepuasan dalam sebuah perusahaan akan lebih jarang dalam melakukan penawaran karena mereka yakin kepada perusahaan bahkan tidak akan mengecewakannya. Biasanya kepuasan pelanggan/konsumen akan

¹³ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta) hl.197&198

memalingkan fokus terhadap nilai atau harga pelayanan dan kualitas.

- f. Ukuran kesuksesan bisnis pada masa mendatang juga termasuk dalam Kepuasan Konsumen

Mengapa seperti itu, karena jika konsumen selalu merasa terpuaskan sudah pasti akan terus menggunakan produk/jasa kiat. Dan itu membuat perusahaan terus berdiri bahkan keuntungan selalu meningkat, jadi bisa menjadi ukuran keberhasilan bisnis di waktu mendatang.¹⁴

4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Setiap perusahaan pasti akan melakukan pengukuran kepuasan konsumen serta aspek - aspek yang mempengaruhi.¹⁵ Dalam menjalankan pengukuran kepuasan pelanggan/nasabah dapat dijalankan melalui berbagai cara. Jika ingin mengukur secara langsung bisa dengan memberikan sebuah pertanyaan: dengan memberikan tanda terhadap tingkat kepuasan anda pada produk/jasa: sangat mengecewakan, netral atau biasa saja tidak ada reaksi, terpuaskan, sungguh sangat memuaskan. Yang dijadikan responden juga bisa diberikan pertanyaan mengenai keinginan mereka kedepannya terhadap produk/jasa dan seperti apa sebuah pengalaman yang mereka

¹⁴ Ibid, hl. 199

¹⁵ Ibid, hl.203

dapatkan. Cara lain yaitu dengan meminta responden menuliskan semua permasalahan yang mereka dapat.¹⁶

Menurut Philip Kloter, cara yang bisa dilakukan dalam menjalankan pengukuran kepuasan, sebagai berikut:

a. Sebuah Sistem Keluhan dan Saran

Di dalam sebuah perusahaan bisa menyediakan kartu untuk berkomentar dan sebuah kotak saran agar konsumen dapat menyampaikan saran dan keluhannya lewat fasilitas yang diberikan oleh perusahaan.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Cara ini bisa dijalankan dengan pemanfaatan pos, telepon genggam, atau melakukan wawancara secara pribadi. Dari sebuah survei, maka sebuah perusahaan akan mendapatkan sebuah komentar secara langsung dari konsumen/pelanggan.

Berikut adalah cara yang bisa dilakukan dalam melakukan pengukuran konsumen:¹⁷

- 1) Cara pengukuran kepuasan yang dilakukan secara langsung dengan bertanya, contoh “seberapa tingkat kepuasan anda pada pelayanan PT Q dengan skala: tidak puas, sangat tidak puas,netral/biasa saja, cukup terpuaskan, benar – benar sangat

¹⁶ Sudaryono, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*, (Jakarta Pusat: Lentera Ilmu Cebdekia, 2014) hl, 60&61

¹⁷ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*,(Bandung: CV Pustaka Setia, 2015)hl. 235

memuaskan. Cara tersebut merupakan cara *Directly reported satisfaction*

- 2) *Derived dissatisfaction*, merupakan sebuah pertanyaan yang diberikan kepada nasabah/pelanggan yang berkaitan dengan seberapa besarnya sebuah keinginan konsumen/pelanggan pada atribut tertentu dan seberapa besarnya sebuah kinerja yang dirasakan oleh mereka.
- 3) *Problem analysis*, ialah sebuah cara konsumen/pelanggan yang dijadikan informan untuk dimintai memberikan ungkapan dua hal pokok tersebut:
 - a) Segala permasalahan yang di dapati terkait dengan penalaran dari sebuah perusahaan
 - b) Sebuah kritikan yang membangun untuk perusahaan
- 4) *Importance – performance analysis*, merupakan cara dengan meminta responden untuk dapat merangking setiap penawaran didasarkan pada seberapa pentingnya atribut yang ditawarkan serta mmberikan rangking kinerja sebuah perusahaan.
- 5) Pembeli hantu (*Ghost shooping*), merupakan cara yaitu dengan menyuruh seseorang untuk membeli sebuah produk dari perusahaan lawan/pesaing, jika sudah seseorang tersebut harus memberitahu penemuannya mengenai kelebihan dan kekurangan perusahaan lawan/pesaing.

- 6) menganalisis pelanggan yang hilang (*Lost customer analysis*), merupakan sebuah cara dengan mencari tahu apa yang menyebabkan pelanggan berhenti menggunakan produk/jasa kita dan beralih ke perusahaan lain dengan menghubungi mereka.¹⁸

Menurut Randal berikut cara yang digunakan untuk melihat kepuasan konsumen/pelanggan:¹⁹

1. Keluhan

Tidak sedikit perusahaan yang tidak suka dengan keluhan dan kebanyakan perusahaan lebih memilih untuk mengabaikannya. Tanpa mereka sadari dari keluhan tersebut sebuah perusahaan bisa memberikan kualitas yang lebih baik lagi. Apabila keluhan konsumen dapat ditanggapi dengan bijak oleh perusahaan pasti konsumen tersebut akan kembali menggunakan produk perusahaan tersebut dan tidak beralih.

2. Telepon Bebas biaya / Internet

Dengan disediakan nya telepon bebas biaya maka konsumen yang ingin mengeluarkan keluhan nya akan lebih mudah menghubungi perusahaan tersebut, sehingga hal tersebut juga akan menambah nilai plus disuatu perusahaan.

¹⁸ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015) hl. 235&236

¹⁹ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta) hl. 204&205

3. Survei

Cara seperti ini bisa dilakukan dengan kita membuat kuesioner yang berisi dari sebuah pertanyaan dan bisa kita letakkan ditempat – tempat yang biasa konsumen datangi.

4. Pembeli Misteri (*Mystery Shoppers*)

Pembeli misteri(*mystery Shopper*) adalah cara dengan kita menyuruh seseorang untuk membeli/memakai produk sama dengan konsumen, lalu seseorang tersebut harus memberikan temuannya yang terkait dengan faktor produk tersebut.

5. Menganalisis Konsumen yang Hilang

Setiap perusahaan pasti pernah merasa konsumennya berkurang/ tidak datang lagi, jadi disini bagaimana cara perusahaan dalam mempertahankan konsumennya. Perusahaan bisa menghubungi konsumen yang hilang dan memberi pertanyaan mengenai alasan mereka tidak datang kembali.

Martila dan James mengungkapkan berikut cara dalam melakukan pengukuran kepuasan konsumen²⁰

1. Dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen/pelanggan bisa dijalankan dengan memberikan sebuah pertanyaan tentang perasaan pada pelayanan yang diberikan oleh PT S dalam kategori memuaskan, kurang memuaskan, tidak memuaskan, sangat memuaskan (*directly reports satisfaction*)

²⁰ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta) hl. 205&206

2. Cara yang kedua ini yaitu setiap perusahaan akan memberi pertanyaan kepada responden yang berkaitan dengan keinginan/harapannya mengenai produk dari perusahaan. (*derived dissatisfaction*)
3. Yang selanjutnya yaitu dengan cara meminta kepada responden untuk membuat tulisan mengenai permasalahan yang dihadapi terkait pada tawaran dari perusahaan serta perbaikan – perbaikan yang dirasakan. (*problem analysis*)
4. Cara yang terakhir yaitu perusahaan akan meminta responden untuk memberikan peringkat dari macam – macam elemen yang didasarkan pada derajat kepentingan dari elemen dan mengenai tanggungjawab kinerja perusahaan pada setiap elemen. Atau biasa disebut dengan *importance performance analysis*.

Dari pemaparan sebagian berpendapat diatas maka bisa disimpulkan cara dalam mengukur kepuasan konsumen/pelanggan dapat dilakukan dengan:

1. Keluhan yaitu kita memberikan wadah atau tempat untuk konsumen mengungkapkan apa yang dirasakan setelah membeli atau memakai produk/jasa yang kita berikan.
2. Survei pelanggan yaitu kita bisa menggunakan metode wawancara secara langsung, menelfon atau bisa juga dalam bentuk kuesioner. Pihak perusahaan coba untuk memberikan

beberapa pertanyaan kepada konsumen/nasabah mengenai produk/jasa yang telah kita berikan agar kita bisa mengetahui bagaimanakah penilaian konsumen mengenai produk/jasa yang telah kita berikan.

3. Pembeli mystery yaitu cara dengan perusahaan memerintahkan orang kepercayaannya untuk melakukan pembelian di perusahaan pesaing, dan setelahnya orang tersebut harus memberi tahu terkait dengan kelemahan dan kelebihan dari perusahaan pesaing.

Puas nya konsumen merupakan kunci mempertahankan konsumen.

Seorang /konsumen yang merasakan kepuasan maka dia pasti:

- 1) Menambah jumlah yang dibeli dan tidak akan berpindah/beralih
- 2) Setiap ada penawaran produk baru pasti akan dibeli
- 3) Memberikan sebuah pujian yang positif mengenai perusahaan beserta produknya pada orang disekitarnya
- 4) Saat ada merek dan iklan saingan serta harga maka akan kurang fokus
- 5) Memberikan masukan pada perusahaan
- 6) Biaya pelayanan akan lebih murah dari pelanggan/konsumen yang baru, karena transaksinya sudah rutin. Karena pelanggan/konsumen yang bahagia merupakan sebuah iklan yang bagus dari pada di media. Oleh krena itu sangat diperlukan perusahaan melakukan pengukuran kepuasan konsumen/pelangan.

Pada saat pelanggan memberikan pernyataan mengenai kepuasanya pada perusahaan kita harus tahu bahwa setiap pelanggan/konsumen bisa memberikan pernyataan yang berbeda mengenai apa yang membuatnya puas. Seperti halnya dua, tiga atau lebih pelanggan bisa menyatakan *benar* - *benar puas* dengan penuturannya yang beda.²¹

B. Kualitas Layanan

1. Definisi Kualitas Layanan

Kotler dalam Alma , mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi²²

Kualitas merupakan keseluruhan sifat dari sebuah produk atau pelayanan yang akan memberikan pengaruh pada suatu keberhasilannya dalam memberikan kepuasan apa yang dibutuhkan.

Sianipar dalam Dwimawanti juga memberikan pernyataannya agar

²¹ Sudaryono, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*, (Jakarta Pusat: Lentera Ilmu Cendikia, 2014) hl, 61 & 62

²² DeReMa, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No, 2, 2016

dapat menjadi sebuah pekerja yang profesional maka setiap orang harus sadar dan mempunyai kemampuan dan pengetahuannya bidang mana yang sedang mereka jalankan, sesuai dengan pernyataan kalau suatu pelayanan yang profesional adalah seseorang yang mempunyai kemampuan dengan baik, benar dan sabar saat melayani suatu kebutuhan pada pelanggan/konsumen.²³

Menurut Olsen dan Wyekoff kualitas pelayanan ialah perbandingan pada pengharapan dari penggunaan jasa dengan suatu kemampuan kualitas pelayan jasa. Sebuah harapan dan kemampuan yang di miliki oleh suatu karyawan merupakan sebuah faktor paling penting yang berpengaruh pada kualitas pelayanan. Syafrizal mengungkapkan pada jurnal Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang disampaikan secara luar biasa atau bisa juga ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan seperti yang mereka inginkan. Jika nasabah mendapatkan sebuah kualitas layanan sesuai atau sama dengan apa yang diinginkan, maka kepuasan pelangganpun sudah tercapai, yang berarti ketidak seimbangannya yang telah terjadi itu sangatlah kecil atau masih dalam keadaan yang bisa dimaklumi. Jadi inti dari kualitas pelayanan adalah perbuatan pihak satu ke orang lain dari sebuah produk/jasa sama dengan keinginan dan keperluan pelanggan/konsumen.

²³ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Sumedang: UNPAD PRESS, 2016) hl, 42

Menurut Davidow dan Uttal jasa/pelayanan adalah pelayanan terhadap pengguna layanan yang berupa segala wujud, aktifitas, dan berita yang dapat menambahkan kemampuan dalam mengenakan layanan untuk menyadari betapa perlunya harga dari suatu produk atau jasa utama. Tjiptono memberikan ungkapan terhadap karakteristik utama dari sebuah pelayanan yaitu:

1. *Intangibility* yang berarti tidak terlihat, teraba, terasa, tercium ataupun terdengar jika kita belum membelinya atau sebuah jasa yang mempunyai sifat intangible.
2. *Inseparability* adalah sebuah jasa lebih dulu akan di perjualkan baru setelahnya akan dikonsumsi dan produksi bersama – sama.
3. *Variability* adalah sebuah jasa yang sangat bermacam – macam wujud, jenis dan kualitasnya, tergantung kepada siapa, waktunya kapan, dan dimana tempat jasa tersebut dihasilkan. Unsur – unsur adanya macam – macam kualitas jasa, ialah gotong royong atau sebuah apresiasi dalam menggunakan sebuah layanan sepanjang jasa yang disampaikan, sikap/teknik karyawan dalam memberikan layanan terhadap pengguna layanan, dan beban yang dipikul oleh sebuah perusahaan.

4. *Perishability*(Mudah Rusak) adalah sebuah jasa yang tidak bisa disimpan dan tidak dapat berumur lama.²⁴

Jadi kualitas pelayanan tersebut dijalankan seseorang atau lebih untuk membuat produk yang bisa dimanfaatkan oleh semua orang berdasarkan dengan yang dibutuhkan.

2. Dimensi Kualitas Layanan

Ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry ialah²⁵:

a. *Tangibles* atau Bukti Fisik

Tangibles merupakan suatu kelebihan perusahaan dalam memperlihatkan keberadaannya pada pihak – pihak eksternal atau luar. tampilan dan keahliannya sarana – prasarana fisik suatu perusahaan dan sebuah keadaan lingkungan disekitar ialah bukti yang pasti dari pelayanan yang telah dilakukan oleh pemberi jasa terhadap konsumen. tampilan dan keahlian dari sarana – prasarana fisik tersebut adalah fasilitas fisik berupa gudang, gedung, dan lain sebagainya, perlengkapan dan alat yang akan dipakai (teknologi), serta bagaimana tampilan karyawan.

b. *Realibility* (keandalan)

Keandalan atau *realibility* merupakan keahlian suatu perusahaan dalam memberikan sebuah pelayanan seperti janji yang

²⁴ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Sumedang: UNPAD PRESS, 2016) hl, 43 & 44

²⁵ Untung Sriwidodo, Rully Tri Indriastuti, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol.10, No.2, Oktober 2010

telah diberikan secara tepat dan dapat dipercaya. Dalam Kinerjanya harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dimaksud disini adalah tepat waktu, pelayanan yang menyama ratakan tidak membeda – bedakan seluruh pelanggan tanpa adanya salah, dan sikap yang simpati.

c. Ketanggapan(*Responsiveness*)

Ketanggapan atau *responsiveness* merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Jika perusahaan membiarkan konsumennya menunggu tanpa adanya kejelasan atau suatu alasan yang jelas maka itu akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Assurance*(Jaminan dan kepastian)

Jaminan dan kepastian (*Assurance*) merupakan pengetahuan, kemampuan, dan kesopan santunan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kredibilitas (*credibility*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan suatu tindakan yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi para pegawai yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan tersebut diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumennya, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi para konsumennya.

3. Tujuan Pelayanan

Sebuah pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan pada Nasabah/Pelanggan.²⁶ Jika tujuan tersebut sudah dijalankan lalu manfaatnya dari pelayanan pasti diperoleh ialah meningkatkan loyalitas pelanggan. Pembelian secara berkali – kali merupakan konsep loyalitas konsumen, sehingga suatu perusahaan akan tetap berdiri dalam tenggang waktu yang lama dan perusahaan dapat menaikkan keuntungannya.

4. Manfaat Kualitas Pelayanan

Sebuah Kualitas layanan pasti memberikan manfaat pelayanan yang amat banyak untuk karyawan, nasabah ataupun perusahaan itu sendiri.

a. Manfaat bagi karyawan

1) Menumbuhkan kepuasan pribadi

²⁶ Robi Cahyadi Kurniawan, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik*, Volume.10, Issue.3, 2016

- 2) Meningkatkan kepercayaan diri
 - 3) Menumbuhkan semangat bekerja
- b. Manfaat bagi pelanggan
- 1) Kepercayaan sebagai mitra bisnis
 - 2) Pemenuhan kebutuhan
 - 3) Kepercayaan terhadap perusahaan yang profesional
 - 4) Penghargaan mendapatkan layanan yang baik
- c. Manfaat bagi perusahaan
- 1) Meningkatkan laba perusahaan
 - 2) Peningkatan citra profesional
 - 3) Kelangsungan usaha terjamin

C. Elektronik Banking

Dengan bertambah pesatnya perkembangan suatu teknologi informasi (TI) dan globalisasi memberikan dukungan pada Bank untuk memperbaiki layanan pada pelanggan secara nyaman, aman, dan efektif, yaitu melalui media elektronik atau biasa disebut e-Banking (Elektronik Banking). Melalui e-Banking maka nasabah akan mudah dalam mendapatkan suatu informasi, menjalankan komunikasi, serta menjalankan transaksi perbankan lewat media elektronik yaitu E-banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Electronic Data*

Capture (EDC)/Point Of Sales (POS), *internet-banking*, *SMS-banking*, *mobile-banking*, *e-commerce*, *phone-Banking*, dan *video banking*.

Manfaat yang diberikan oleh *E-Banking* pada nasabah, bank, dan otoritas sangatlah banyak. Teruntuk nasabah itu sendiri, manfaat yang diberikan oleh *e-banking* berupa kemudahan dalam melakukan transaksi pada hal penghematan tempat, waktu, serta biaya. Seorang nasabah jika ingin mendapatkan informasi atau menjalankan sebuah transaksi tidak harus membuang tenaga untuk datang ke kantor bank. Dalam produk *e-Banking* ada beberapa yang jika nasabah ingin melakukan transaksi kapan saja bisa, atau disediakannya transaksi selama 24jam dengan memakai laptop atau telepon seluler yang kita punya asalkan terhubung dengan sebuah jaringan internet/SMS²⁷

1. Muamalat Mobile

Muamalat Mobile atau Mobile Banking adalah sebuah pelayanan yang memberikan nasabah menjalankan transaksi perbankan dengan menggunakan ponsel/smartphone yang pasti terdapat jaringan internet. Sebuah layanan muamalat banking bisa kita pakai dengan aplikasi yang didownload dan diinstal oleh nasabah melalui play store. Muamalat Banking/Mobile banking memberikan penawaran kemudahan apabila disamakan dengan SMS banking, karena dalam Muamalat Banking nasabah tidak perlu mengingat sebuah format pesan SMS yang akan dikirimkan

²⁷ *BIJAK BER-eBanking*, (Jakarta: Otritas Jasa Keuangan, 2015)hl, 5

ke bank dan juga nomor tujuan SMS bankingnya.²⁸ Mobile banking adalah salah satu fitur aplikasi Muamalat Mobile. Muamalat Mobile dibuat untuk memberikan pelayanan transaksi finansial maupun nonfinansial secara *realtime* yang bisa beroperasi sepanjang 24 jam.²⁹

2. Muamalat Digital Islamic Network (DIN)

Muamalat Digital Islamic Network (DIN) adalah aplikasi layanan mobile banking muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik seperti fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank. Fitur Non Finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat, dan jadwal sholat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.

Fitur menarik lainnya yang ada di Muamalat Digital Islamic Network (DIN) adalah sebuah tampilan yang baru dan lebih baik (*New Look*), *Biometric-login* (masuk dengan menggunakan sidik jari kita, yang tentunya akan lebih aman dan gampang), *single portfolio view* (yaitu memberikan kemudahan pada nasabah untuk

²⁸ Ibid, 13&14

²⁹ www.bankmuamalat.co.id

melihat keseluruhan rekening atau jumlah saldo), *smart transfer* (merupakan suatu pilihan yang digunakan untuk menyimpan sebuah nomer rekening yang sering menjadi tujuan transfer, dan lebih praktis).

Tak hanya beragam fitur menarik saja, di dalam Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) ini dilengkapi dengan sebuah keamanan yang lebih baik guna melindungi keamanan data Nasabah. Aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) bagi pengguna iPhone bisa didownload dan di instal pada AppStore, dan pada Google Play Store bagi nasabah yang menggunakan android dengan minimum versi 5.0 (*Lollipop*).³⁰

³⁰ Ibid

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Di lihat dari penelitian nya, ini termasuk kedalam penelitian lapangan. Yang dimaksud dalam penelitian lapangan merupakan sebuah penelitian yang dijalankan di lapangan atau di tempat penelitian yang dipilih, merupakan suatu lokasi yang telah di pilih sebagai tempat guna menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi itu, yang dijalankan juga untuk pembuatan laporan ilmiah.³¹

Pada penelitan ini data hasil penelitian diperoleh di lapangan yaitu di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, Bandar Lampung. Alasan meneliti dibank muamalat

2. Sifat Penelitian

Sesuai judul dari penelitian tersebut, maka penelitian ini bersifat deskriptif.³² Tujuan pada penelitian deskriptif ini yaitu untuk membuat gambaran (deskripsi) secara sistematis, faktual dan akurat berkaitan dengan fakta dan sifat – sifat populasi atau daerah tersebut.³³

Pada kegiatan penelitian ini berusaha untuk mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini tertuju pada sebuah usaha dakam

³¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006) hl, 96

³² Ibid hl, 97

³³ Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian*, (Metro: Ramayana Pers & STAIN Metro, 2008)hl, 16

mengungkapkan suatu permasalahan dan kondisi sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang masih utuh oleh karena nya penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif yang dimaksudkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ialah subjek dimana data dapat diperoleh.³⁴ Mengenai sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber yang data yang memberikan data pada peneliti/pengumpul data merupakan sumber data primer.³⁵ Sumber data primer pada penelitian ini yaitu Sub Branch Manager (SBM) Bannk Muamalat KCP Al-Kautsar, Customer Service Bank Muamalat KCP Al-Kautsar serta nasabah pengguna aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar Bandar Lampung pada tahun 2020. Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar tidak diketahui berapa jumlah keseluruhan nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar yang menggunakan aplikasi Muamalat

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), 172

³⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014) hl, 62

Mobile dan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN). Jadi pada penelitian ini akan memakai teknik snowball sampling yaitu teknik penentuan jumlah sampel yang semula kecil kemudian terus membesar, sampai informasi yang didapatkan dinilai telah cukup. Pada penelitian ini akan mengambil 7 sampel pada nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar yang menggunakan aplikasi Mobile Banking dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) di tahun 2020, kemudian akan terus berkembang pada pihak lain sampai ditemukannya informasi yang menyeluruh atas permasalahan yang diteliti.³⁶

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sebuah sumber data yang didapatkan tidak secara langsung namun melalui perantara seperti seseorang atau juga bisa didapatkan dari dokumen.³⁷ Data sekunder pada penelitian ini meliputi sebuah buku, majalah, atau bisa juga dari internet yang masih ada kaitannya dengan kepuasan nasabah, penggunaan Muamalat Mobile dan Penggunaan Muamalat DIN.

Buku – buku yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta)
- b. Philip Kotler, susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salema Empat, 2000)

³⁶ Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian Skripsi, Tesis, Diseratsi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011) hl, 156

³⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014) hl, 62

- c. Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015)
- d. Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*
- e. Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Impementasi*, (Yogyakarta: ANDI,2016)
- f. Ujang Samarwan, dll, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (Bogor: PT.Penerbit IPB Press, 2011).

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Wawancara

Metode wawancara ini yaitu face to face atau bertatap muka antara pewawancara dengan yang diwawancarai untuk saling bertukar informasi dan ide melewati tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan arti pada suatu data tertentu.

Wawancara ini dibuat sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan suatu permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal – hal dari respnden yang lebih dalam. Teknik yang digunakan dalam megumpulkan data ini didasari pada suatu laporan tentang diri sendiri atau *report*, atau setidaknya – tidaknya pada pengetahuan atau sebuah keyakinan sendiri.³⁸

Wawancara yang dipergunakan pada penelitian ini merupakan wawancara bebas terpimpin yaitu metode *interview* yang pada

³⁸ Beni Ahmad Saebani, Kadar Nurjaman, *Manajemen Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013)hl, 85

pelaksanaannya, pewawancara membawa sebuah pedoman yang hanya berisi tentang garis besar tentang hal – hal yang ditanyakan.³⁹ Mengenai hal tersebut, pertanyaan-pertanyaan diajukan kepada Sub Branch Manager (SBM) Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, Customer Service Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, dan 7 orang nasabah Pengguna Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Bank Muamalat KCP Al-Kautsar di Tahun 2020 sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan pada sumber data primer di atas.

2. Metode Dokumentasi

Dalam metode ini teknik pengumpulan data dengan melihat catatan data pribadi yang menjadi responden, seperti yang dijalankan oleh seorang psikolog dalam meneliti sebuah kemajuan seorang klien melalui catatan pribadinya.⁴⁰

Pada penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dokumentasi seperti dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar Bandar Lampung.

D. Teknik Analisis Data

Menurut Patton analisis data merupakan suatu proses dalam mengatur susunan data, mengorganisasikannya pada bentuk pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Taylor mengatakan, analisis data adalah proses yang

³⁹ *Ibid*, hl, 89

⁴⁰ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006) hl, 112

memerinci suatu usaha dengan cara formal untuk mendapatkan tema dan merumuskan hipotesis (ide), seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis.⁴¹ Analisis data merupakan suatu proses menganalisis dengan mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya, sehingga lebih mudah dimengerti, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴² Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif. Langkah-langkah analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data ialah sebuah cara untuk mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai tanpa ada tambahan dan kurangnya dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan dengan pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan. Analisis data pada sebuah penelitian kualitatif, dilaksanakan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.⁴³

2. *Data Reducation* (Redukasi Data)

Meredukasi data yang artinya meringkas, memilah hal yang penting, memfokuskan pada hal – hal yang utama, dicari tema dan polanya. Dengan hal ini data yang sudah kita reduksi akan

⁴¹ Beni Ahmad Saebani, Kadar Nurjaman, *Manajemen Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013)hl hl, 106

⁴² Sugioyomo, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012)hl, 244

⁴³ Ibid, hl,244

memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti dalam menjalankan pengumpulan data berikutnya, dan mencarinya bila dibutuhkan.⁴⁴

3. *Data Display* (penyajian data)

Yang paling sering digunakan dalam penyajian data penelitian kualitatif ialah suatu teks yang bersifat narative (Miles and Huberman). Dengan mendisplay kan data, maka akan memudahkab dalam memahami apa yang terjadi, menyusun rencana kerja berikutnya berdasarkan apa yang sudah dimengerti tersebut.⁴⁵

4. *Conclusion Drawing/ Verivication*

Langkah selanjutnya dalam menganalisis data kualitatif miles and Huberman mengatakan: penarikan sebuah kesimpulan dab verifikasi. Kesimpulan pertama yang diungkapkan masih bersifat sementara atau belum pasti, dan sewaktu – waktu dapat berubah jika tidak ditemukan bukti – bukti yang kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun jika kesimpulan yang dikemukakanpada tahap pertama, sudah didukung dengan sebuah bukti – bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan diungkapkan merupakan sebuah kesimpulan yang kredibel(dapat dipertanggung jawabkan).⁴⁶

Dengan demikian sebuah kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin bisa memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang

⁴⁴ Ibid, hl, 247

⁴⁵ Ibid, hl, 249

⁴⁶ Ibid, hl, 252

dirumuskan dari awal, namun kemungkinan juga tidak, seperti yang telah diungkapkan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam sebuah penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.⁴⁷

Pada penelitian ini, data yang sudah diproses dengan langkah-langkah seperti di atas, baru kemudian ditarik kesimpulan secara kritis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari hal-hal yang bersifat khusus untuk memperoleh kesimpulan umum yang objektif.

Cara berfikir induktif, merupakan cara berfikir yang dimulai dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum. Cara berfikir induktif yaitu suatu analisis yang didasari pada data yang didapatkan, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.⁴⁸

Setelah itu, kesimpulan yang telah dibuat barulah kemudian diverifikasi dengan cara melihat kembali pada hasil reduksi dan display data sehingga kesimpulan yang dibuat tidak menyimpang dari suatu permasalahan penelitian.

⁴⁷ Ibid, hl, 252&253

⁴⁸ Ibid, hl,245

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk adalah Bank Syariah pertama yang ada di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pelopor pendirian Bank Muamalat Indonesia adalah Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapatkan dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Pada 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk – produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (AL-Ijarah Indonesia Finance) yang keseluruhan menjadi terobosan di Indonesia. Bukan hanya itu produk lainnya dari Bank Muamalat Indonesia adalah Shar-e yang diluncurkan ditahun 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, ATM, dan Cash Management. Seluruh produk – produk tersebut menjadi pionir

produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 27 Oktober 1994. Di tahun 2003 Bank dengan yakin melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMTED) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu – satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Sampai saat ini, Bank sudah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Pada tahun 2012 Bank Muamalat genap berusia 20 tahun, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan Dana Pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.⁴⁹

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan

⁴⁹ www.bankmuamalat.co.id

berdasarkan prinsip kehati – hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁵⁰

3. Lokasi Bank Muamat KCP Al-Kautsar

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Al-Kautsar didirikan pada tahun 2012 yang terletak di Jl. Soekarno – Hatta, Rajaba, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung. Provinsi Lampung – 35144. Telepon : (0721) 709097.⁵¹

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting bagi suatu organisasi untuk memudahkan pembagian wewenang serta tanggung jawab anggota organisasi, juga untuk menjelaskan masing-masing tugas (jobs descriptions) dari tiap-tiap anggota organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat berkerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Namun semenjak adanya covid-19 kedudukan Sub Branch Manager dan Relationship Manager saat ini masih kosong, terahir Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Al-Kautsar di isi oleh bapak Yustiansyah dan pada bulan Maret 2020 beliau dipindah tugaskan ke Bank Muamalat KCP Bandar Jaya. Untuk bagian relationship Manager Bank Muamalat KCP Al-kautsar terahir kali pada bulan maret 2020 di isi oleh bapak Reynaldi namun sekarang beliau dipindah tugaskan

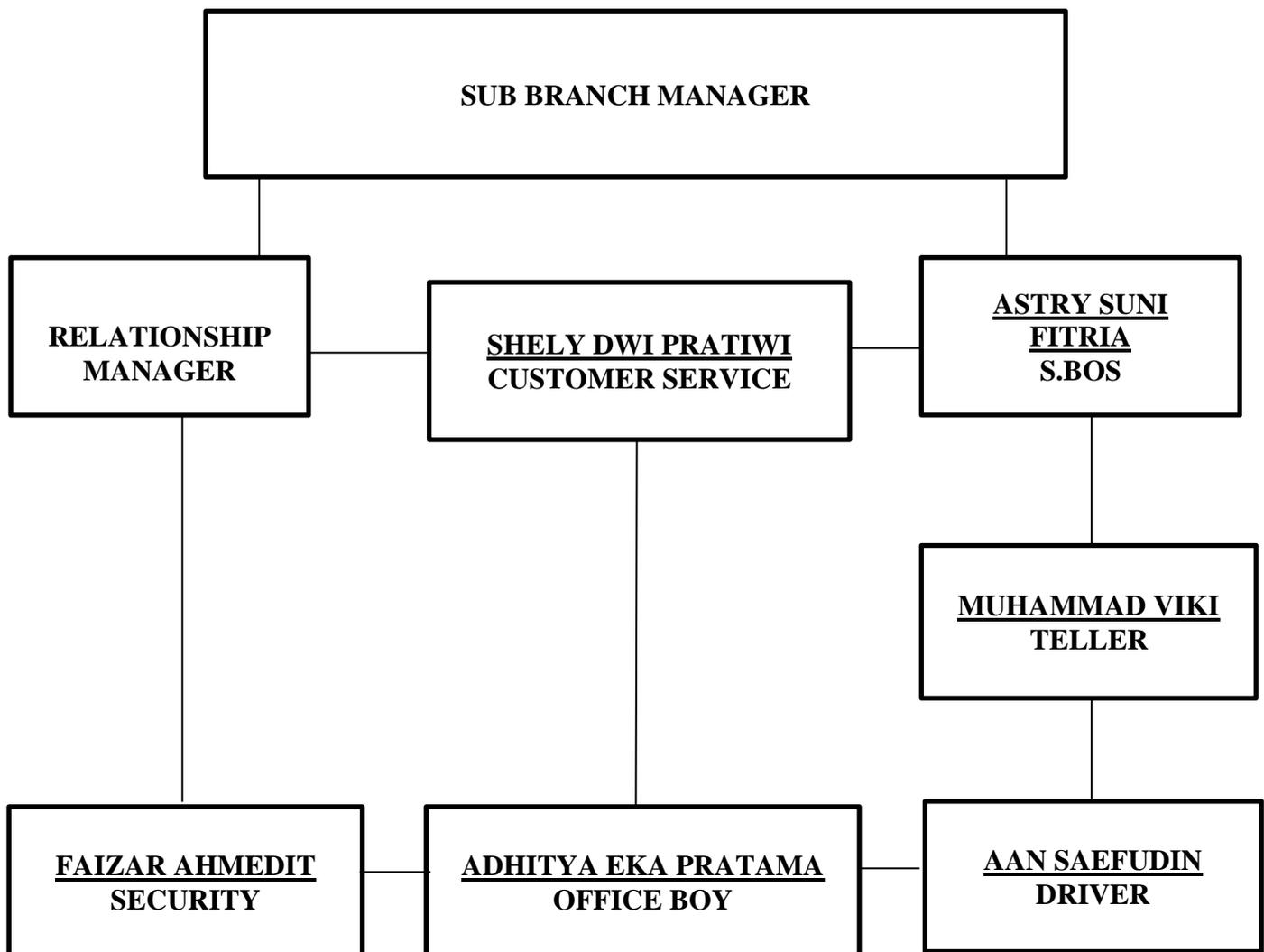
⁵⁰ www.bankmuamalat

⁵¹ Daftarbank.com

ke Bank Muamalat KC Bandar Lampung. Berikut struktur organisasi Bank

Muamalat KCP Al-Kautsar dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP AL-Kautsar⁵²



5. Produk – Produk Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

Berikut ini adalah produk – produk yang tersedia di Bank

Muamalat KCP Al-Kautsar:

1. Giro iB Hijrah Ultima

⁵² Dokumentasi Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

Manfaatkan peluang meraih keberkahan melalui giro yang sesuai syariah. Giro iB Hijrah Ultima mengelola dana Anda menggunakan akad *mudharabah* berlaku untuk perorangan maupun nonperorangan serta memberikan kemudahan bertransaksi dengan imbal bagi hasil optimal. Dapatkan ketenangan batin dari produk perbankan yang menjaga kemurnian kaidah syariah. Tersedia dalam 2 jenis mata uang yaitu rupiah dan US dollar. Keuntungan dari Giro iB Hijrah Ultima sebagai berikut:

- a. Memberikan bagi hasil/profit optimal
- b. Kenyamanan bertransaksi di mana saja dan kapan saja menggunakan layanan e-Banking Muamalat: Cash Management System, ATM Muamalat, Mobile Banking Muamalat dan Internet Banking Muamalat.
- c. Dilengkapi kartu Shar-E Debit Muamalat untuk kebebasan transaksi ATM dan pembayaran belanja diseluruh dunia melalui jaringan ATM Muamalat, ATM Plus/Visa, ATM Bersama, ATM prima, MEPS, merchan Visa (berlaku Nasabah perorangan)

2. Giro iB Hijrah Attijary

Giro iB Hijrah Attijary merupakan produk giro dengan akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi. Membantu memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Anda, perorangan maupun nonperorangan dengan fasilitas *cash management*. Kenyamanan bertransaksi di mana saja dan kapan saja menggunakan

layanan e-Banking Muamalat: Cash Management System, ATM Muamalat, Mobile Banking Muamalat dan Internet Banking Muamalat. Dilengkapi Kartu Shar-E Debit Muamalat untuk kebebasan transaksi ATM dan pembayaran belanja di seluruh dunia melalui jaringan ATM Muamalat, ATM Plus/Visa, ATM Bersama, ATM Prima, MEPS, *merchant* Visa (berlaku untuk Nasabah perorangan. Tersedia dalam 3 jenis mata uang yaitu, rupiah, US dollar, dan Singapore dollar.

3. Deposito iB Hijrah

Bersama Deposito iB Hijrah, hasil investasi dana Anda akan tumbuh optimal dan lebih berkah karena dikelola secara syariah. Investasi lebih leluasa dengan pilihan mata uang rupiah maupun US dollar. Dalam Deposito iB Hijrah ini menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Sertifikat Deposito iB Hijrah juga dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan atau untuk referensi Bank Muamalat. Memperoleh bagi hasil yang sangat menarik dan optimal setiap bulan. Tersedia juga untuk pilihan jangka waktu sesuai dengan kebutuhan yaitu 1, 3, 6 atau 12 bulan.

4. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Bank Muamalat adalah salah satu Bank penerima setoran biaya penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di Siskohat Kemenag. Keuntungan yang ditawarkan Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah sebagai berikut:

- a. **Lebih Praktis.** Tidak perlu membawa uang tunai berlebihan. Sebagai nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah dengan fasilitas *standing instruction* (SI), Anda memperoleh kartu Shar-E Debit Gold yang bisa digunakan bertransaksi di seluruh ATM dan pembayaran belanja di toko/*merchant* berlogo Visa/Plus.
- b. **Lebih Ringan.** Tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah.
- c. **Lebih banyak bonusnya.** Anda akan mendapatkan berbagai souvenir eksklusif serta perlengkapan haji.
- d. **Lebih seru hadiahnya.** Lima pemenang setiap bulan berkesempatan mendapat umrah gratis. Siapa tahu Anda pemenang berikutnya.⁵³

B. Implementasi Aplikasi Muamalat Mobile Dan Muamalat Digital Islamic Network Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

1. Implementasi Aplikasi Muamalat Mobile Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

Muamalat Mobile atau Mobile Banking adalah sebuah pelayanan yang memberikan nasabah menjalankan transaksi perbankan dengan menggunakan ponsel/smartphone yang pasti terdapat jaringan internet. Dalam Bank Muamalat KCP Al-Kautsar Kepuasan nasabah adalah prioritas bagi mereka, oleh karena itu, Bank selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk nasabahnya. Dalam mengenalkan

⁵³ Dokumentasi Produk – Produk Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

aplikasi Muamalat Mobile kepada nasabah cara yang digunakan adalah ketika ada nasabah datang ke bank muamalat KCP Al-Kautsar maka Customer Service akan bertanya kepada nasabah apakah sudah memakai muamalat mobile atau belum, apabila belum maka bank akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai aplikasi muamalat mobile setelah nasabah paham maka customer service akan membantu nasabah.

Dalam aktivasi aplikasi muamalat mobile dengan cara berikut:

- a. Untuk langkah awal kita harus mendownload aplikasi mobile banking atau muamalat mobile di google play untuk pengguna android dan di APP Store dipengguna iPhone
- b. Dan dalam melakukan registrasi MB dan TIN beliau mengatakan untuk input nomor rekening, input nomor kartu ATM, input nomor PIN ATM, input nomor ponsel yang aktif sesuai dengan yang terdaftar dibank, input 6 digit password MB, input 6 digit TIN MB
- c. Langkah selanjutnya kita harus menunggu beberapa detik sampe ada kode verifikasi yang masuk di Email atau sms dari Muamalat, setelah ada kode tersebut, maka kita harus menginput kode verifikasi ditulis secara manual, input nomor kartu ATM, Reference Code, terahir buat user id dan password sesuai dengan keinginan dan selesai mobile banking siap digunakan untuk melakukan transaksi.

Selain dengan cara itu bank juga berusaha mengenalkan aplikasi muamalat mobile melalui SMS, jadi bank muamalat KCP Al-Kautsar mengirimkan SMS kepada Nasabahnya apabila belum memakai aplikasi muamalat mobile/mobile banking muamalat agar segera memakainya karena akan lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Shelly Dwi Pratiwi selaku Customer Service di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar tentang cara aktivasi Muamalat mobile atau mobile banking muamalat beliau mengatakan bahwa Dalam melakukan aktivasi Muamalat mobile atau mobile banking muamalat kartu yang aktif bisa berada di ponsel lain artinya apabila ponsel yang digunakan untuk mengunduh aplikasi Mobile Banking Muamalat atau Muamalat mobile itu berbeda dengan ponsel yang ada Nomor ponsel yang aktif yang sudah terdaftar di bank itu tetap bisa digunakan. Kode verifikasi akan tetap bisa dimasukkan atau diketik secara manual di ponsel yang akan digunakan untuk registrasi Muamalat Mobile atau Mobile Banking Muamalat.⁵⁴

Sesuai tujuannya bahwa muamalat mobile dirancang untuk melayani transaksi finansial maupun non finansial secara real time yang dapat beroperasi selama 24 jam. Oleh karena itu Fitur – fitur yang ditawarkan dalam aplikasi Muamalat Mobile sangatlah banyak, yang tentunya pasti sangat memberikan kemudahan pada nasabah

⁵⁴ Ibu Shelly, Customer Service Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, Wawancara pada 30 November 2020 pukul 11.04 WIB

dalam melakukan transaksi sesuai dengan tujuan dalam aplikasi muamalat mobile ini.

Fitur – fitur yang ada pada muamalat mobile/mobile banking muamalat sebagai berikut⁵⁵:

a. Informasi

No	Fitur	Limit Transaksi/Hari	Biaya
1	Informasi saldo	-	Tanpa biaya
2	Transaksi hari ini	-	Tanpa biaya
3	10 transaksi terakhir	-	Tanpa biaya
4	Informasi mutasi rekening	-	Tanpa biaya

b. Transaksi Finansial

1	Transfer antar Bank Muamalat	Rp. 50.000.000	Tanpa biaya
2	Transfer ke bank lain	Rp. 25.000.000	Rp. 6.500
3	Transfer ke bank lain (SKN)	Rp.100.000.000	Rp. 5000
4	Transfer ke bank lain (RTGS)	Rp.200.000.000	Rp. 25.000

⁵⁵ www.bankmuamalat.co.id

5	Transfer terjadwal	-	Tanpa biaya
---	--------------------	---	-------------

c. Pembelian

1	Pulsa isi ulang (Telkomsel & XL/Axis Voucher dikenakan biaya Rp 1.500)	Rp. 2.000.000	Tanpa biaya
2	PLN		Rp. 3.500

d. Pembayaran

1	Telkom Group (Telkom Pay, internet telkom, TelkomVision/TransVision)	Sesuai saldo	Rp. 2.500
2	Tagihan ponsel (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri, Smartfren)	Sesuai saldo	Tanpa biaya
3	TV berlangganan (MNC vision, yaitu Indovision/TOP TV/OKEVision; dan nexmedia)	Sesuai saldo	Tanpa biaya
4	TV berlangganan (Topas TV)	Sesuai saldo	Rp. 3.500
5	Tiket Garuda Indonesia	Sesuai saldo	Rp. 7.500

6	ZIS (Zakat, Infak & Sedekah) (Rumah Zakat dan Dompot Dhuafa dikenakan biaya RP. 1.500)	Sesuai saldo	Tanpa Biaya
7	Virtual Account Muamalat	Sesuai saldo	Rp. 1000
8	PLN		Rp. 3.500

2. Implementasi Muamalat Digital Islamic Network Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

Muamalat Digital Islamic Network (DIN) adalah aplikasi layanan mobile banking muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya. Dalam aktivasi aplikasi muamalat digital islamic network nasabah bisa datang ke bank Muamalat KCP Al-Kautsar, untuk aktivasinya akan dipandu oleh Customer service, atau apabila yang ingin melakukan aktivasi banyak nasabah, seperti pada saat Para Guru yang ada di Al-kautsar ingin mengaktifkan aplikasi muamalat digital islamic network (DIN) maka bisa menghubungi pihak bank muamalat KCP Al-Kautsar dan perwakilan dari pihak Bank Muamalat KCP Al-Kautsar akan datang ke sekolah untuk membantu para guru mengaktifkan aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN).

Langkah – langkah dalam aktifasinya sebagai berikut:

- a. Langkah pertama kita bisa mendownload aplikasi Muamalat Digital Islamic Network melalui google play untuk pengguna android dan melalui App Store untuk pengguna iPhone.
- b. Langkah selanjutnya kita klik pilihan daftar lalu masukkan Nomor rekening, PIN ATM, Nomor ponsel yang sudah terdaftar di bank, Captcha, klik Tnc, lalu klik lanjut
- c. Selanjutnya masukkan kode OTP (One- Time Password)
- d. Langkah selanjutnya untuk user id, yaitu buat user id, buat password dan isi konfirmasi password, input alamat email, dan input referral code bila ada
- e. Langkah terakhir buat TIN 6 digit dan selesai, Muamalat Digital Islamic Network bisa digunakan.

Dalam aktivasinya customer service selalu mengingatkan kepada nasabah untuk tidak memberitahu password nya kepada siapapun. Dan apabila nasabah mengalami lupa password untuk segera ke bank muamalat KCP Al-Kautsar. Bapak Yustiansyah memberitahu apabila nasabah tidak sempat untuk ke bank maka jika terjadi suatu permasalahan bisa menghubungi Call Center 1500016. Bukan hanya itu sebelumnya customer service memberitahu kepada nasabah kemudahan – kemudahan yang didapatkan nasabah ketika nasabah menggunakan aplikasi muamalat digital islamic network (DIN).

Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik seperti fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank. Fitur Non Finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat, dan jadwal sholat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.

Fitur – fitur yang ditawarkan dalam aplikasi Muamalat Digital Islamic Network sebagai berikut⁵⁶:

1. Melakukan transaksi berupa Transfer antar Bank Muamalat, antar bank lain, SKN, dan RTGS.
2. Pembayaran dan *top up*:
 - a. PLN (pascabayar, token dan nontagihan)
 - b. Telkom (Telkom Pay dan Internet Telkom)
 - c. Ponsel pascabayar (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri Prospaid, SmartFren)
 - d. Pulsa ponsel (Telkomsel, XL, Indosat, Tri, SmartFren)
 - e. Paket data (XL MDS, Telkomsel dan Indosat)
 - f. Uang Elektronik (OVO dan Gopay)
 - g. TV-Berlangganan seperti MNC Vision[Indovision/Top TV/Okevision], TransVision, dan Topas-TV

⁵⁶ www.bankmuamalat.co.id

- h. Tiket (Garuda Air Line)
- i. Zakat (BMM, Baznas, Rumah Zakat dan Dompot Dhuafa)
- j. Virtual Account
- k. DPLK Syariah Muamalat
- l. Pembukaan rekening Online
- m. Deposito

Dengan Fitur Limit dan Biaya Transaksi sebagai berikut:

1. Limit Transaksi

No	Type Transaksi	Limit per hari	Limit per transaksi	Minimum limit/Transaksi
1	Transfer antar Muamalat	50.000.000	50.000.000	10.000
2	Transfer antar Bank lain	25.000.000	10.000.000	10.000
3	SKN	100.000.000	100.000.000	10.000
4	RTGS	200.000.00	200.000.000	
5	Isi Ulang Pulsa	2.000.000	Sesuai dengan type denominasi dari masing – masing provider	Sesuai dengan type denominasi dari masing – masing provider

2. Biaya Transaksi

Fitur Transaksi		Biaya
No	Informasi	
1	Informasi saldo	Gratis
2	Informasi mutasi rekening	Gratis

3. Transfer

1	Transfer antar Bank Muamalat	Gratis
2	Transfer ke Bank lain	Rp 6.500
3	Transfer ke Bank lain (SKN)	Rp 3.500
4	Transfer ke Bank lain (RTGS)	Rp 25.000

4. Pembayaran

1	Pembayaran telko	Gratis
2	Pembayaran PLN Postpaid & Nontaglis	Rp 3.500
3	Pembayaran Telkom Pay (PSTN)	Rp 2.500
4	Pembayaran internet Telkom	Rp 2.500
	Pembayaran TV Berlangganan	
5	- MNC Vision	Gratis
	[IndoVision/Top TV/OkeVision]	Rp 2.500
	- Telkomvision/Transvision	Rp 3.500

	- Topas Tv	
6	Pembayaran tiket Garuda Airlines	Rp 5.000
7	ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqoh):	Gratis
	- BMM	Gratis
	- Baznas	Gratis
	- Rumah Zakat	Rp 1.500
	- Dompot Dhuafa	Rp 1.500
8	DPLK Syariah Muamalat	Rp 1.000
9	Virtual Account Muamalat	Rp 1.000

5. Isi Ulang

1	Pembelian Prepaid/Token PLN	Rp 3.500
2	- Pembelian pulsa isi ulang	
	Telko	Rp 1.500
	- Telkomsel	Rp 1.500
	- XL	Rp 1.500
	- Indosat	Gratis
	- Tri	Gratis
	- SmartFren	

C. Pembahasan

1. Analisis Layanan Muamalat Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP AL-Kautsar

Berdasarkan wawancara dengan nasabah yaitu ibu Rika pengguna Muamalat Mobile beliau menuturkan bahwa memang dengan adanya aplikasi muamlat mobile memberikan kemudahan dalam bertransaksi lebih hemat biaya dan waktu, tapi untuk bisa menggunakan aplikasi muamalat mobile itu agak ribet dikit, karena itu waktu mau mengaktifkan langkah – langkah nya banyak sekali apalagi harus masukin nomer rekening dan nomor ATM dan itukan banyak ya nomor nya kadang saya suka bingung mana nomor rekeningnya dan mana nomor kartu ATM nya, kalau untuk aktifasi sendiri sulit menurut saya, tapi kalau dipandu dengan customer sevice iya gampang, karena customer service nya memberitahu seperti, ini nomor rekeningnya dan ini nomor ATM nya. Beliau juga mengatakan bahwa saat menggunakan aplikasi muamalat mobile itu terdapat kesulitan karena saat akan membuka aplikasi muamalat mobile kan harus memasukkan password atau kode, dan saat beliau memasukkan kode tiba – tiba aplikasi tersebut meminta untuk memasukkan password atau kode sampe berkali – kali dan tiba – tiba keluar sendiri kagetkan aku, langsung aku ke bank nya untuk mengonfirmasi tentang masalah ini.⁵⁷

Menurut peneliti berdasarkan dengan teori pengukuran kepuasan yaitu pada keluhan, langkah – langkah dalam aktifasi Muamalat Mobile

⁵⁷ Nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, Wawancara pada 30 November 2020

atau Mobile Banking Muamalat ini masih dalam kategori manual dan kurang efektif, karena disitu harus memasukkan nomor rekening, dan nomor kartu ATM. Dan untuk tidak semua nasabah paham mengenai nomor kartu ATM. Jadi apabila kita mau mengaktifkan sendiri tidak membawa buku tabungan ataupun ATM maka kita tidak bisa mengaktifkan mobile banking, mungkin kita bisa mengaktifkannya jika kita hafal nomor rekening dan nomor kartu ATM, namun untuk orang yang mungkin bisa tergolong umur diatas 27 tahun itu kan, mulai susah dalam menghafal jadi itu menyulitkan, bahkan ada juga beberapa orang yang malas untuk menghafal, apalagi untuk menghafal nomor kartu ATM sepertinya itu jarang sekali dilakukan nasabah. jadi apabila kita mau mengaktifkan sendiri kita harus hafal nomor rekening dan kartu ATM kita dan itu menurut peneliti menyulitkan atau kurang efektif. Karena masih ada nasabah yang mengeluhkan hal itu.

2. Analisis Layanan Muamalat Digital Islamic Network Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-kautsar

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Budi Santoso mengenai muamalat digital islamic network, nasabah mengatakan bahwa aplikasi muamalat digital islamic network sangat memberi kemudahan pada nasabah, saat pendaftarannya juga sangat mudah, jadi kita tinggal klik daftar dan tidak perlu memasukkan nomor ATM beda sekali dengan Muamalat Mobile harus memasukkan Nomor ATM, namun sayangnya nomor ponsel yang aktif harus berada di ponsel yang sama yang

digunakan untuk menggunakan Muamalat Digital Islamic Network, kan hp saya 2 yang 1 bukan android dan yang 1 hp android, nah nomer yang aktif yang terdaftar dibank kan berada di hp yang bukan android dan saya menggunakan aplikasi muamalat digital islamic network nya kan di hp android saat ada sms kode verifikasi di hp yang bukan android saya masukkan kode tersebut ke hp android tapi tidak bisa diklik, jadi ternyata disini harus mindahin nomor hp saya dulu ke hp android biar bisa, karena kode verifikasinya tidak bisa diklik secara manual, jadi dia ketika kode verifikasi masuk langsung otomatis ke isi, mungkin disini aja sih kesulitannya, bukan sulit sih cuma kayak agak ribet dikit aja, karena kan klaw nomor nya ngga di ponsel itu harus mindah – mindah dulu. Tapi klaw untuk transaksinya sudah benar – benar baik dan sangat mempermudah apalagi kan sekarang bisa isi ulang OVO sama Gopay jadi emang mungkin disitu aja sih sulitnya, untuk transaksi dan lain – lain sudah sangat baik dan memuaskan.⁵⁸

Menurut peneliti dengan menggunakan pengukuran kepuasan yaitu dengan cara melakukan survei pada pelanggan berdasarkan wawancara dari beberapa nasabah maka disini peneliti melihat bahwa aplikasi muamalat digita islamic network memang sudah memeberikan kepuasan nasabah, bahkan dalam pendaftarannya sudah lebih mudah karena tidak perlu manual atau tidak perlu memasukkan nomor ATM karena ketika kita memasukkan nomor rekening dia sudah otomatis langsung menginput

⁵⁸ Nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, Wawancara Pada 30 November 2020

semua data kita jadi itu memang lebih mempermudah, namun disini seharusnya untuk nomor yang terdaftar dibank bisa digunakan diponsel yang lain, supaya tidak menyulitkan nasabah saat mendaftar muamalat digital islamic network, karena kan tidak semua hp android ada 2 SIM terkadang hp android juga ada yang 1 SIM dan biasanya untuk nomor yang terdaftar dibank dan nomor yang ada akses internetnya kan berbeda atau berada di ponsel yang berbeda, jadi jika harus mengganti – ganti nomor itu kan ya mungkin agak susah, tapi jika bisa diketik manual kan akan lebih mudah juga, jadi tidak perlu memindah – mindah kartu.

3. Analisis Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

NO	KELEBIHAN		KEKURANGAN	
	Muamalat Mobile	Muamalat DIN	Muamalat Mobile	Muamalat DIN
1	Pembelian pulsa isi ulang telkomsel dan Xl gratis	Saat masuk langsung memperlihatkan Jumlah saldo keseluruhan	Belum bisa isi ulang uang elektronik berupa OVO dan gopay	Biaya pembelian pulsa lebih mahal
2	Nomor yang	<i>Biometric-login</i>	Pendaftaran	Kartu yang

	<p>terdaftar dibank bisa terpisah dengan ponsel yang digunakan untuk mendaftar aplikasi Muamalat Mobile</p>	<p>(masuk dengan menggunakan sidik jari)</p>	<p>masih manual</p>	<p>digunakan untuk mendaftar muamalat DIN dan aplikasi muamalat DIN harus berada di ponsel yang sama</p>
3		<p>Bisa isi ulang uang elektronik berupa OVO dan Gopay</p>	<p>tidak ada kakulator zakat</p>	
4		<p>Biaya transfer ke bank lain lebih murah</p>	<p>biaya transfer ke bank lain (SKN) lebih mahal</p>	
5		<p>Biaya pembayaran pembelian tiket</p>	<p>Biaya pembayaran pembelian</p>	

		garuda airlines lebih murah	tiket garuda airlines lebih mahal	
6		Terdapat konten islami (jadwal sholat, kiblat dan kalkulator zakat) yang bisa digunakan olen umum atau non nasabah Bank Muamalat	Mutasi rekening hanya bisa 1 bulan terahir	
7		Bisa buka rekening secara online	Belum bisa untuk buka rekening secara online	
8		Mutasi rekening bisa sampai 3 bulan terahir	belum bisa untuk melakukan deposito	
9		Bisa melakukan desposito		

10		Bisa isi ulang pulsa Indosat, Tri, dan Smartfren		
----	--	--	--	--

Tabel 3.1 (Kelebihan dan kelemahan Aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network)

Menurut ibu Puspa Sari tampilan Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network sangat berbeda lebih bagus yang Muamalat Digital Islamic Network karena di Muamalat Digital Islamic Network ketika kita masuk langsung terdapat jumlah keseluruhan Saldo direkening, sedangkan di Muamalat Mobile untuk mengetahui jumlah saldo rekening kita harus mengecek nya. Bukan hanya itu beliau juga menuturkan ada beberapa perbedaan pada biaya transaksi seperti berikut:

Nama Fitur	Biaya Transaksi Muamalat Mobile	Biaya Transaksi Muamalat Digital Islamic Network
Transfer ke bank lain (SKN)	Rp 5.000	Rp 3.500
Untuk pembayaran pembelian tiket Garuda	Rp 7.500	Rp 5.000
Pulsa isi ulang (Telkomsel & XL/Axis)	Gratis namun khusus Voucher dikenakan biaya	Pulsa dan Voucher sama – sama dikenakan biaya

	Rp 1.500)	Rp 1.500
--	-----------	----------

Menurut bapak Iwan (27tahun) beliau adalah salah satu nasabah dari Bank Muamalat KCP Al-Kautsar. Beliau mengatakan bahwa beliau sering sekali menggunakan aplikasi Muamalat Digital Islamic Network untuk mentransfer dan isi pulsa, tambahan biaya saat kita menggunakan aplikasi ini juga sepadan dengan kemudahan yang diberikan, jadi emang aplikasi ini mempermudah banget sih buat saya, kan sering banget nih kita tidak sadar kalau pulsa kita habis, nah dengan adanya aplikasi ini sewaktu – waktu kita kehabisan pulsa enak tinggal beli melalui muamalat digital islamic network, walaupun ditengah malam dan dalam kondisi hujan pun kita tetap bisa membeli pulsa.⁵⁹

Berdasarkan wawancara dari nasabah dan tabel diatas dengan teori mengenai pengukuran kepuasan nasabah dengan cara sistem keluhan dan survei pelanggan maka menurut peneliti bisa dilihat bahwa memang sejauh ini Muamalat Digital Islamic Network lebih unggul dibandingkan dengan Muamalat Mobile, dari tampilannya yang lebih baik di Muamalat Digital Islamic Network ketika masuk langsung memperlihatkan jumlah saldo keseluruhan direkening sehingga memberikan kemudahan pada nasabah untuk melihat keseluruhan rekening atau jumlah saldo, namum jika di Muamalat Mobile kalau

⁵⁹ Nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, Wawancara pada 07 Desember 2020

kita ingin mengetahui jumlah saldo harus mengeceknya sendiri, saat masuk tidak ada jumlah total saldo keseluruhan sebelum kita cek, dan di muamalat digital islamic network juga biaya transaksi lebih murah, bisa dilihat pada Transfer ke bank lain (SKN) di Muamalat Mobile biaya yang dikenakan sebesar Rp 5.000 dan di Muamalat Digital Islamic Network (DIN) biaya yang dikenakan hanya Rp 3.500, jadi lebih murah menggunakan Muamalat Digital Islamic Network selain itu ada juga pada pembayaran pembelian tiket pesawat di Muamalat Mobile dikenakan biaya Rp 7.000 namun di Muamalat Digital Islamic Network (DIN) hanya dikenakan biaya sebesar Rp.5000 jadi lebih hemat Rp 2.000. Namun untuk pulsa isi ulang Telkomsel dan XL muamalat mobile lebih unggul karena tidak dikenakan biaya transaksi, namun untuk muamat Digital Islamic Network (DIN) dikenakan biaya Rp 1.500 namun hal itu masih sepadan dengan kemudahan yang diberikan, jadi nasabah tidak merasa rugi jika mengisi pulsa dengan menggunakan muamalat digital islamic network. Tidak menutup kemungkinan bahwa Muamalat Digital Islamic Network sejauh ini memang lebih unggul dibandingkan dengan muamalat mobile karena keunggulan yang diberikan Muamalat Digital Islamic Network memang lebih banyak dibandingkan dengan Muamalat Mobile.

Menurut bapak Tafif (56 tahun) beliau mengatakan bahwa antara muamalat mobile dan muamalat digital islamic network, muamalat digital islamic network lebih unggul di bandingkan dengan muamalat

mobile karena fiturnya lebih lengkap dan lebih banyak memberikan kemudahan, selain itu tidak ribet juga ya, karena saya kan udah tua ya jadi saya tidak perlu menghafal password kan bisa masuk menggunakan sidik jari di muamalat digital islamic network. Di aplikasi ini saya juga tidak pernah mengalami esulitan, mungkin Cuma masalah jaringan saja.⁶⁰ Selain bapak Tafif, ibu Rina (42tahun) yang juga nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar dengan adanya mobile banking dan muamalat digital islamic network lebih mudah dari pada kita dateng langsung ke ATM kalau kita tidak ada waktu atau dirumah lagi tidak ada kendaraan kan kita pake aplikasi ini aja tinggal pencet – pencet aja kan yang penting ada saldonya, seperti saya kan bayaran spp untuk anak saya lewat ATM bisa, tapikan kalau ke ATM masih kurang efektifkan, dengan adanya mobile banking dan muamalat digital islamic network kan saya bisa bayar online tidak harus jauh – jauh ke ATM dong.

Menurut bapak Ahmad Khoirul Saleh (36Tahun) beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar sejak 2016, dulu saya menggunakan muamalat mobile ya, tapi sekarang saya sudah beralih ke muamalat digital islamic network, karena memang muamalat digital islamic network fitur nya lebih lengkap dan saldo langsung ada total keseluruhan di tampilannya, jadi kan klau mau tau tentang saldo tidak repot tidak perlu mengecek satu per satu, apalagi bisa masuk dengan

⁶⁰ Nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, Wawancara Pada 07 Desember 2020

menggunakan sidik jari ya jadi kayak lebih aman aja pake muamalat digital islamic network, selain lebih aman kan juga tambah lebih mudah lagi.

Berdasarkan dengan teori dimensi kualitas layanan yaitu pada tangibles atau bukti fisik menurut peneliti Muamalat Mobile dengan Muamalat Digital Islamic Network telah memenuhi bukti tersebut dengan adanya sebuah teknologi aplikasi Muamalat Mobile Dengan Muamalat digital islamic Network. Bukan hanya itu namun ada bukti fisik juga berupa tampilannya yang ada di Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network, namun untuk tampilannya Muamalat Digital Islamic Network lebih bagus dibandingkan dengan Muamalat Mobile, karena dalam Muamalat Digital Islamic Network ketika masuk itu langsung memperlihatkan jumlah saldo secara keseluruhan, sedangkan di Muamalat Mobile tampilannya seperti pilihan. Bukan hanya itu kita juga bisa melihat dari perbedaan nama Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network, dalam Muamalat Mobile cakupan layanannya masih terbatas, sedangkan Digital Banking bisa memproses semua keperluan perbankan secara Online.

Untuk teori Dimensi Kualitas Layanan berupa Ketanggapan (Responsiveness) , Muamalat Digital Islamic Network lebih baik, dikarenakan dalam aplikasi Muamalat Digital Islamic Network ada sebuah fitur layanan berupa “Hubungi kami” jadi apabila sewaktu –

waktu nasabah mengalami kesulitan atau sebuah problem maka nasabah bisa langsung menghubungi layanan “Hubungi kamu” jadi akan lebih mudah untuk menyelesaikannya. Sedangkan di Muamalat Mobile tidak ada layanan hubungi kami. Jadi dari sini memang sudah terlihat bahwa muamalat Digital Islamic network lebih baik dari muamalat mobile.

Berdasarkan wawancara dari nasabah dan dilihat dari kelebihan Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network, menurut peneliti kedua aplikasi ini sama – sama memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksinya, berdasarkan pada prinsip kepuasan pelanggan yaitu memberikan apa yang diharapkan pelanggan, menurut peneliti ini sudah memenuhi kriteria pada prinsip kepuasan nasabah. karena dengan adanya aplikasi tersebut, apa bila ingin melakukan transaksi lebih menghemat waktu, tenaga dan biaya. Setiap aplikasi sudah memiliki kelebihan dan kekurangannya masing – masing. Bahkan nasabah sendiri juga mengatakan sejauh ini belum ada kesulitan yang dihadapi saat menggunakan muamalat digital islamic network. Mungkin hanya masalah jaringan internet. Jika dilihat dari kelebihannya muamalat digital islamic network lebih unggul dibandingkan dengan muamalat mobile. Bukan hanya itu namun sejauh ini di Muamalat Digital Islamic Network juga menyediakan layanan “hubungi kami”. Jadi tujuan dari adanya layanan “hubungi kami” ini apabila nasabah mengalami kesulitan atau permasalahan

langsung bisa menggunakan layanan “hubungi kami” agar langsung bisa untuk diselesaikannya permasalahan tersebut. Dan itu juga termasuk dalam usaha bank dalam memberikan kepuasan nasabah yaitu dengan memberikan sarana untuk berkeluh kesah berupa telepon bebas biaya.

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa keunggulan dari Muamalat Mobile adalah pembelian pulsa isi ulang telkomsel dan XL gratis, dan nomor yang terdaftar dibank bisa terpisah dengan ponsel yang digunakan untuk mendaftar aplikasi Muamalat Mobile. Kelemahan dari Muamalat Mobile adalah Belum bisa isi ulang uang elektronik berupa OVO dan gopay, Pendaftaran masih manual, tidak ada kakulator zakat, belum bisa buka rekening secara online, dan biaya transaksi lebih mahal. Sedangkan keunggulan dari aplikasi Muamalat Digital Islamic Network adalah ketika masuk langsung memperlihatkan jumlah saldo, keamanan yang lebih baik karena bisa masuk menggunakan sidikjari, bisa isi ulang uang elektronik berupa OVO dan Gopay, terdapat konten islami, bisa buka rekening secara online serta biaya transaksi lebih murah. Kelemahan dari Muamalat Digital Islamic Network adalah biaya pembelian pulsa khusus telkomsel dan XL lebih mahal, serta Kartu yang digunakan untuk mendaftar muamalat DIN dan aplikasi muamalat DIN harus berada di ponsel yang sama.

Dari layanan Muamalat Mobile dan layanan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) yang lebih memberikan kepuasan pada nasabah adalah layanan Muamalat Digital Islamic Network (DIN), hal ini

dikarenakan aplikasi muamalat digital islamic network dari segi tampilan lebih baik serta fitur – fitur nya lebih lengkap. Oleh karena itu nasabah lebih merasa puas dengan adanya aplikasi muamalat digital islamic network yang memang dianggap fiturnya yang lengkap dan antara biaya dengan kemudahan yang diberikan itu sepadan malah lebih banyak kemudahan yang diberikan, bahkan juga bisa melihat semua catatan atau riwayat transaksi rekening sampai 3 bulan terakhir

B. Saran

Berdasarkan dengan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar, mungkin untuk keamanan di Muamalat Digital Islamic Network bisa ditambahkan dengan masuk menggunakan data wajah, karena tidak semua android mendukung untuk menggunakan fingerprint, jadi ponsel yang tidak mendukung menggunakan fingerprint dia bisa menggunakan data wajah tanpa harus masuk menggunakan password dan mungkin itu akan membantu nasabah dalam masuk ke aplikasi Muamalat Digital Islamic Network.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006
- Akhmad Muhajidin, *Hukum Perbankan Syariah*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2016
- Al-Amal, *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat*, Volume 10, No.2
- BIJAK BER-eBanking*, Jakarta: Otritas Jasa Keuangan, 2015
- Budi Hermana, *Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking*, Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1, Vol. 15, 2010
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*
- DeReMa, Jurnal Manajemen, Vol. 11, No, 2, 2016
- Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemprer*, Bandung: Alfabeta
- Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian*, Metro: Ramayana Pers & STAIN Metro, 2008
- Ismail, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana Prenamadia Group, 2010
- Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian Skripsi, Tesis, Diseratsi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- Nasution, *Metode Research*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012
- Philip Kotler, susanto, *Manajemen Pemasaran di Indnesia*, Jakarta: Salema Empat, 2000

Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Sumedang: UNPAD PRESS, 2016

Robi Cahyadi Kurniawan, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik*, Volume.10, Issue.3, 2016

Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Impementasi*, (Yogyakarta: ANDI,2016)

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010

Untung Sriwidodo, Rully Tri Indriastuti, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol.10, No.2, Oktober 2010

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015

[Wawancara Nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar](#)

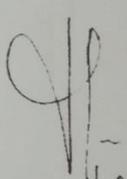
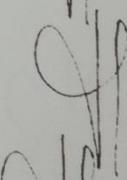
www.bankmuamalat.co.id

LAMPIRAN – LAMPIRAN

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Selly Marliani
NPM : 1702100082

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7 / 2020

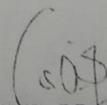
No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jumat 7-08-2020	Ibu Rina El-maza	Penambah di di outline. Untuk menggabungkan Muamalat mobile & DIN kedalam Sub Mobile Banking	
2.	Pada 12 Agustus-20	Ibu Rina El-Maza	ACC Outline	
3.	24 Senin 24-08-2020	Ibu Rina El-Maza	Tidak perlu & mawaskan tentang pengertian bank syariah di Bab I.	
4.	Kamis 27-08-2020	Ibu Rina El-maza	Menanyakan tentang jenis penelitian. Saran Ibu rina kualitatif	

Dosen Pembimbing II,



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005

Mahasiswa Ybs,

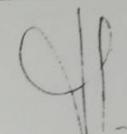


Selly Marliani
NPM. 1702100082

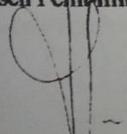
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Selly Marliani
 NPM : 1702100082

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
 Semester/Skripsi : 7/2020

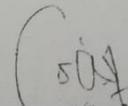
No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
5.	Selasa 1-09-2020	Ibu Rina El-maza	Menanyakan tentang lampiran interview ke bank.	
6.	15. Minggu 13-09-2020	Ibu Rina El-maza	Tambahan pengguna asuransi jumlah pengguna asuransi Mobile & DIN harus dimasukkan di latar belakang	
7	Kamis 8-10-2020	Ibu Rina El-maza	ACC Bab I Revisi Bab II Diturangi Perget Abu Casbah & prinsip dimasukkan di poin B, Manfaat di poin C.	

Dosen Pembimbing II,



Rina El Maza, S.H.L., M.S.I
 NIP. 198401232009122005

Mahasiswa Ybs,



Selly Marliani
 NPM. 1702100082



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

Jalan Ki. Hejar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0728) 41507; Faksimili (0725) 47289; Website: www.metroiniv.ac.id; e-mail: islmetro@metroiniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Selly Marliani
NPM : 1702100082

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
8.	Selasa 13 - 10 - 2020	Ibu Rina El-Maza	ACC Bab 1 Dan Perisi Bab 3 Perubahan Quota Sampling dalam teknik mencari sumber data. Penambahan SBM untuk wawancara. Penghapusan tentang Pengertian-pengertian	
9.	Sabtu 17 Oktober - 2020	Ibu Rina El-Maza	ACC BAB 3.	
10.	Selasa 1 Desember 2020	Ibu Rina El-Maza	Acc outline & APD	

Dosen Pembimbing II,

Rina El Maza, S.H.I.M.S.I
NIP. 198401232009122005

Mahasiswa Ybs,

Selly Marliani
NPM. 1702100082



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) 47298; Webalke: www.metroiniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metroiniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Selly Marlioni
NPM : 1702100082

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7 / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Sabtu 17- Oktober 2020	Bpk Dri Santoso	ACC Bab 1, 2, 3	
2.	Pabu 2 Desember 2020	Bpk Dri santoso	Acc Outline 2 APD	

Dosen Pembimbing I,

Drs. Dri Santoso, M.H.
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs,

Selly Marlioni
NPM. 17021000



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Selly Marlioni Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1702100082 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Jumat/ 11 Desember 2020	Tambahkan implementasi di pembahasan	
2.	Selasa/ 22 Desember 2020	Kesimpulan adalah hasil dari pertanyaan penelitian	
3	Selasa/ 5 Januari 2021	Merapihkan Tabel dan ACC BAB 4 dan 5	

Pembimbing II

Rina El Maza S.H.I.,M.S.I.
NIP. 198401232 00912 2 005

Mahasiswa Ybs

Selly Marlioni
1702100082



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Selly Marliani Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
NPM : 1702100082 Semester/TA : VIII/2021
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Kamis / 7 Januari 2020	Lengkapi semua dari halaman awal sampai dengan lampiran	
2.	Jumat / 8 Januari 2020	Bukti ACC Pembimbing 2	
3.	Jumat / 15 Januari 2020	ACC Munaqosyah	

Pembimbing II

Mahasiswa Ybs

Dr. Dri Santoso, M.H
NIP. 19670316 199503 1 001

Selly Marliani
1702100082



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;

Nomor : 1344/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

09 Juni 2020

Kepada Yth:

1. Drs. Dri Santoso., M.H
 2. Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
- di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Selly Marlani
NPM : 1702100082
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al-Kautsar

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan


MUHAMMAD SALEH



ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

A. Wawancara/Interview

1. Wawancara kepada Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

- a. Selaku pimpinan di Bank Muamalat KCP Al-kautsar bagaimana anda dalam membantu mengenalkan aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat DIN kepada Nasabah
- b. Jika nasabah mengalami gangguan dalam menggunakan layanan Muamalat Mobile dan Muamalat DIN, bagaimanakah Bank dalam mengatasi permasalahan tersebut.
- c. Apakah Bank melakukan pengendalian secara optimal pada transaksi melalui Muamalat Mobile dan Muamalat Muamalat DIN kepada Nasabah

2. Wawancara Customer Service di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

- a. Sebagai Customer Service bagaimanakah cara mengenalkan Aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network?
- b. Bagaimana Bank dalam menjaga privasi akun rekening Nasabah?
- c. Apakah ada kesulitan dalam mengenalkan aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network pada nasabah?

3. Kepada nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

- a. Apa anda mengetahui tentang muamalat mobile dan Muamalat DIN?
- b. Apakah anda pernah melakukan transaksi melalui Muamalat Mobile dan Muamalat DIN

- c. Jika jawaban pada poin (b) adalah iya, maka diantara Muamalat Mobile dan Muamalat DIN manakah yang paling sering anda gunakan?
- d. Apakah Muamalat Mobile dan Muamalat DIN memberikan kemudahan anda dalam melakukan transaksi?
- e. Apakah tambahan biaya dalam penggunaan aplikasi muamalat mobile dan muamalat digital islamic network sepadan dengan kemudahan yang diberikan?
- f. Saat menggunakan Muamalat Mobile atau Muamalat DIN apakah pernah mengalami kesulitan?
- g. Apakah anda segera mendapat respon positif ketika mengalami kesulitan?
- h. Apakah anda sangat puas dengan layanan Muamalat Mobile dan Muamalat DIN?
- i. Diantara Muamalat Mobile dan Muamalat DIN manakah yang lebih memberikan kepuasan dalam melakukan transaksi, berikan alasannya

B. Dokumentasi

- a. Sejarah, Visi dan Misi serta struktur organisasi Bank Muamalat KCP Al-Kautsar
- b. Dokumentasi saat wawancara dengan Sub Branch Manager, Customer Service, dan Nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar

Metro, November 2020

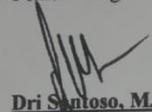
Mahasiswa Ybs,



Selly Marliani
NPM. 1702100082

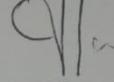
Mengetahui

Pembimbing I



Dri Santoso, M.H
NIP. 19670316 199503 1 001

Pembimbing II



Rina El Maza, S.H.L.M.S.I
NIP. 198401232 00912 2 005

**Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic
Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-
Kautsar**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah

C. Tujuan Dan Manfaat

D. Relevansi Penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian kepuasan
2. Prinsip-prinsip kepuasan pelanggan
3. Manfaat Kepuasan
4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

B. Kualitas Layanan

1. Definisi Kualitas Layanan
2. Dimensi Kualitas Layanan
3. Tujuan Pelayanan
4. Manfaat Kualitas Pelayanan

C. Electronic Banking

1. Muamalat Mobile
 - a. Pengertian Muamalat Mobile
 - b. Fitur - fitur transaksi Muamalat Mobile
2. Muamalat Digital Islamic Network (DIN)
 - a. Pengertian Muamalat Digital Islamic Network
 - b. Fitur - Fitur Transaksi Muamalat Digital Islamic Network (DIN)

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia
 3. Lokasi Bank Muamalat KCP Al-Kautsar
 4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Al-Kautsar
 5. Produk – Produk Bank Muamalat KCP Al-Kautsar
- B. Pembahasan

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

Metro, 20 November 2020

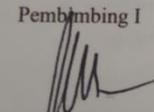
Penulis



Selvy Marlioni
NPM. 1702100082

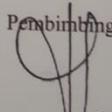
Mengetahui

Pembimbing I



Drs. Dri Santoso, M.H
NIP. 19670316 199503 1 001

Pembimbing II



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 198401232 00912 2 005



**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 : 0304/In.28/D.1/TL.00/01/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Manager Bank Mumalat KCP Al
Kausar
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0303/In.28/D.1/TL.01/01/2021,
tanggal 18 Januari 2021 atas nama saudara:

Nama : **SELLY MARLIANI**
NPM : 1702100082
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Mumalat KCP Al Kausar, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERBANDINGAN LAYANAN MUAMALAT MOBILE DENGAN MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK (DIN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP AL-KAUTSAR".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 18 Januari 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Drs. H. M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001



**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: 0303/In.28/D.1/TL.01/01/2021

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

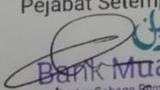
Nama : **SELLY MARLIANI**
NPM : 1702100082
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Muamalat KCP Al Kausar, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERBANDINGAN LAYANAN MUAMALAT MOBILE DENGAN MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK (DIN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP AL-KAUTSAR".
 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 : 18 Januari 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Bank Muamalat
Kantor Cabang Pembantu Al-Kautsar
Asih Nurhidayah

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Drs.H. M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inngmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507, Faks (0725) 47296; Website digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-56/In.28/S/U.1/OT.01/01/2021

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

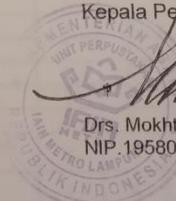
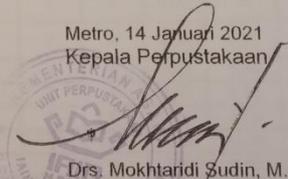
Nama : Selly Mariani
NPM : 1702100082
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2020 / 2021 dengan nomor anggota 1702100082

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 14 Januari 2021
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd
NIP. 195808311981031001



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.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Selly Marliani
NPM : 1702100082
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar
Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Skripsi" dengan menggunakan aplikasi *Turnitin Score* 19%.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 26 Januari 2021
Ketua Program S1 Perbankan Syariah

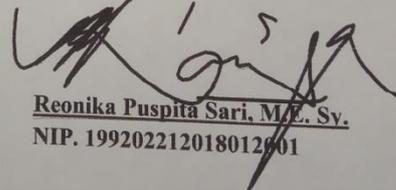

Reonika Puspita Sari, M.E. Sv.
NIP. 199202212018012001

FOTO DOKUMENTASI



Foto 1. Wawancara dengan Ibu Shelly, Customer Service Bank Muamalat KCP Al-Kautsar



Foto2 wawancara dengan ibu rika nasabah bank Muamalat KCP Al-Kautsar



Foto wawancara dengan bapak budi nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar



Foto Wawancara dengan nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar



Wawancara dengan bapak Iwan Nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar



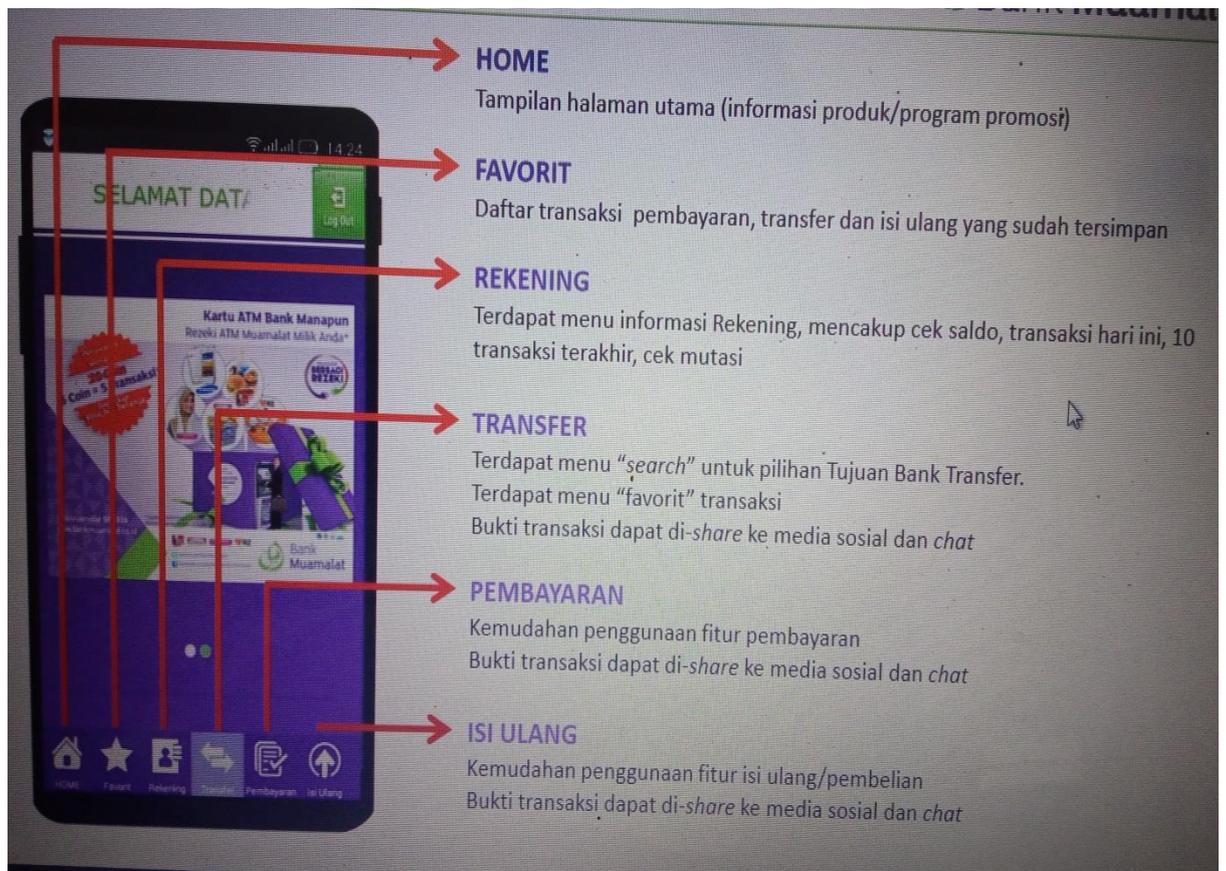
Wawancara dengan bapak Tafif Nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar



Wawancara dengan Ibu Rina Nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar



Wawancara dengan bapak Ahmad Khoirul Shaleh nasabah Bank Muamalat KCP Al-Kautsar



Tampilan dari Aplikasi Muamalat Mobile

file:///E:/skripsi/skripsi baru1/skripsi tentang mobile banking/e-sales kit v5-3 (efektif 13012020).pdf

Perbesaran Otomatis

Muamalat DIN – Tampilan Menu Muamalat DIN (3/7)

Bank Muamalat

HOME

- Tampilan *Single Portfolio View* sesuai dengan kategorinya masing-masing.
- Open Account* secara *online realtime* dan bisa ditransaksikan
- Terdapat menu informasi Rekening, mencakup cek saldo, 10 transaksi terakhir, cek mutasi 3 bulan terakhir

BAYAR & TOP UP

- Terdapat fitur transaksi pada layanan ini yang bisa dijalankan seperti pembayaran, *top up* dan pembelian
- Kemudahan penggunaan fitur pembayaran
- Terdapat menu simpan ke "favorit" transaksi
- Bukti transaksi dapat di-*share* ke media sosial dan *chat* serta otomatis tersimpan di folder galeri *smartphone*

PEMBAYARAN QR

- Kemudahan penggunaan fitur pembayaran
- Bukti transaksi dapat di-*share* ke media sosial dan *chat* serta otomatis tersimpan di folder galeri *smartphone*

TRANSFER

- Terdapat menu "*search*" untuk pilihan Tujuan Bank Transfer
- Terdapat menu "favorit" transaksi
- Bukti transaksi dapat di-*share* ke media sosial dan *chat* serta otomatis tersimpan di folder galeri *smartphone*

FAVORIT

Daftar transaksi pembayaran, transfer dan isi ulang yang sudah tersimpan dalam menu Favorit

Tampilan Muamalat Digital Islamic Network

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Selly Marliani lahir di Bumi Nabung Utara, 14 Maret 1999, dan dibesarkan Di Bumi Nabung Utara, Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Anak dari Bapak Mistar dan Ibu Siti Aminatun. Peneliti menyelesaikan Pendidikan Formalnya Di SD N 5 Bumi Nabung Utara pada Tahun 2011, SMP N 2 Bumi Nabung Pada Tahun 2014, dan SMA N 1 Rumbia Pada Tahun 2017.

Pada tahun 2017 Peneliti melanjutkan Studi di Perguruan Tinggi dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Melalui seleksi penerimaan SPAN PTKIN.

Bagi peneliti untuk bisa menyelesaikan Program Studi S1 bukan hal yang mudah, ada beberapa tahap yang mungkin kita memang dituntut untuk berfikir keras. Namun dukungan penuh dari orang tua, dan keluargalah yang bisa menjadi motivasi bagi peneliti, bahwa peneliti harus bisa menyelesaikan program studi ini dengan baik.

Memasuki akhir masa Studi Peneliti di jurusan S1 Perbankan Syariah IAN Metro, Peneliti mempersembahkan Skripsi yang berjudul: “ **PERBANDINGAN LAYANAN MUAMALAT MOBILE DENGAN MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK PADA BANK MUAMALAT KCP AL-KAUTSAR**”.