

SKRIPSI

**STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN
MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO**

Oleh:

**MEILINA BALQIS
NPM. 1903020028**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN
MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh :

Meilina Balqis
NPM. 1903020028

Pembimbing : Liberty, SE.MA

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

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

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Meilina Balqis
NPM : 1903020028
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 22 November 2023
Dosen Pembimbing

Liberty, SE, MA.
NIP. 19740824 200003 2 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN
MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO
Nama : Meilina Balqis
NPM : 1903020028
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 22 November 2023
Dosen Pembimbing



Liberty, SE, MA.
NIP. 19740824 200003 2 002



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

No. : B-0051/ln.28.3/D/PP-008/01/2024

Skripsi dengan Judul: STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO, disusun Oleh: Meilina Balqis, NPM: 1903020028, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/ Tanggal: Senin, 04 Desember 2023.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Liberty, S.E., M.A

Penguji I : Dr. Mat Jalil, M.Hum

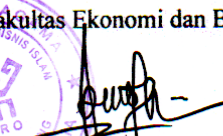
Penguji II : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Sekretaris : Agus Alimuddin, M.E

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Siti Zulkikha, S.Ag., M.H
NIP. 197206111998032001

ABSTRAK

STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO

Oleh :

Meilina Balqis
NPM. 1903020028

Transformasi digitalisasi telah merambat diberbagai bidang salah satunya sector perbankan. Dalam menyikapi hal ini Bank Muamalat meluncurkan sebuah fitur layanan berbasis aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN. Untuk mengoptimalkan penggunaannya perlu adanya strategi yang digunakan khususnya *frontliner*. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan penggunaan digitalisasi *Islamic Network* pada Bank Muamalat Metro. Apakah yang menjadi kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah menggunakan digitalisasi *Islamic Network* pada Bank Muamalat Metro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan untuk mengoptimalisasikan penggunaan Digital *Islamic Network* pada Bank Muamalat Metro, apa kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah menggunakan Digital *Islamic Network* pada Bank Muamalat Metro.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pihak Bank Muamalat Metro khususnya dibagian Pelayanan atau *frontliner* 3 orang dan ditambah 3 orang nasabah di Bank Muamalat Metro. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Pengabsahan data menggunakan Teknik triangulasi sumber, yaitu pengumpulan data dari informasi sejenis dari berbagai sumber yang berbeda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mengoptimalkan Digital *Islamic Network* Bank Muamalat Metro. Pihak *Frontliner* Bank Muamalat menerapkan strategi layanan dan pemasaran yang didalamnya menerapkan prinsip layanan dan menerapkan bauran pemasaran (*marketing mix*), dengan cara langsung berkomunikasi dengan nasabah , ATM, *Sales call*, *mobile banking*, media cetak, media sosial. Berdasarkan strategi yang sudah dilakukan pihak *frontliner* bank mestinya ada kendala dan kemudahan. Kendala yyang dihadapi adalah sulitnya mengedukasi pihak lansia untuk menggunakan Muamalat DIN dan jaringan yang secara tiba-tiba *down* kemudian kepada nasabah yang mempunyai banyak rekening tabungan. Sedangkan kemudahan yang dirasakan adalah mengurangi transaksi dikantor, memudahkan mengontrol saldo rekening, serta mempermudah transaksi pembayaran.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : MEILINA BALQIS

Npm : 1903020028

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

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

Metro, 01 Desember 2023

Yang Menyatakan,



Meilina Balqis

NPM. 1903020028

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ﴿٢٨٦﴾

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya” (Q.S Al-Baqarah:286)

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuang hari ini, tetap berjuang yaa 😊

“tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas selain rasa syukur kepada Allah SWT dan ucapan *Alhamdulillahirobbil 'alamin*. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Almarhum Ayahanda tercinta yang menjadi panutan saya untuk bisa menjadi sarjana dan Ibunda tersayang yang selalu memberikan semangat, motivasi hidup, mendoakan dan memberikan dukungan serta kasih sayangnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Saudara kandungku tersayang, Eka Cahya Warisa, M.Pd Intan Caria, M.Pd dan Desti Herlia, S.H yang selalu memberi dorongan, motivasi, dan semangat hingga bisa sampai di tahap ini.
3. Dosen Pembimbing skripsi ibu Liberty, SE, MA. Terimakasih atas bimbingan, kritik, saran dan waktunya disela kesibukan, Sehingga penulis bisa berada di titik ini. Menjadi salah satu anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukurkan.
4. Teman-teman seperjuangan Azizah Ayu Chairuinnisa, S.Pd Tasya Nur Azizah, S.E Nirul Rizqia Putri Pratiwi, Ayun Rully Cahyani, Sherly Margaretha. Yang selalu saling memberi semangat
5. Kepada jodoh penulis kelak, kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan sedang menjaga perasaan siapa. Seperti kata Bj Habibie “kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun tetap saya yang dapat”
6. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah sesulit apapun prosesnya dan tetap menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT Atas Taufik Hidayah dan Inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan program (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr.Hj.Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Liberty, SE.MA, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
6. Orang tua dan keluarga yang memberikan semangat dan do'a untuk keberhasilan peneliti

7. Semua pihak yang membantu memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini

8. Kepada Almamater Institut Agama Islam Negri Metro

Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Perbankan Syariah.

Metro, 01 Desember 2023
Peneliti,



Meilina Balqis
NPM. 1903020028

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Peneliti.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi Pemasaran	10
1. Pengertian Strategi Pemasaran.....	10
2. Konsep Dasar Strategi Pemasaran	11
3. Penggunaan Strategi Dalam Mengoptimalkan Produk	15
B. Optimalisasi Pelayanan Mdin	16
C. Frontliner.....	17
1. Customer Service	18
2. Teller	20
3. Satpam (Satuan Pengaman) Atau <i>Security</i>	21

D. Digitalisasi	22
1. Pengertian Digitalisasi	22
2. Digitalisasi Perbankan Syariah	23
3. Kelebihan Mobile Banking	24
4. Kelemahan Mobile Banking	24
5. Kendala	25
6. Kemudahan dan Keuntungan	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Sumber Data.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
D. Pengabsahan Data	31
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
1. Profil Bank Muamalat	34
2. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Metro	35
B. Penyajian Data	40
1. Bagaimana strategi <i>Frontliner</i> dalam mengoptimalkan penggunaan <i>Digital Islamic Network</i> (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Kota Metro	40
2. Apakah yang menjadi kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah saat menggunakan apk <i>Digital Islamic Network</i> (Muamalat DIN)	48
C. Analisis Data	54
1. Bagaimana strategi <i>frontliner</i> dalam mengoptimalkan penggunaan <i>Digital Islamic Network</i> (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Kota Metro	55

2. Apakah yang menjadi kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah saat menggunakan apk <i>Digital Islamic Network</i> (Muamalat DIN)	58
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengumpulan Data
3. Surat Tugas
4. Surat Izin Research
5. Surat Balasan Research
6. Surat Izin Prasurey
7. Surat Balasan Prasurey
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
10. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
11. Foto-foto Penelitian
12. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia bisa dikatakan cukup berkembang. Yang bisa di jadikan bukti atau indikatornya yakni dapat di lihat semakin banyak lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang menerapkan prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak menggunakan sistem bunga. Hal itu dikarnakan bunga merupakan sesuatu yang identik dengan riba. ¹

... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا... ﴿٢٧٥﴾

Artinya : “...Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba (QS. Al-Baqarah 275)”²

Bank syariah atau bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan perbankan yang oprasional dan produknya berlandaskan Al-Qur’an sehingga, bank syariah melayani pembiayaan dan peredaran uang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.³ Pada era globalisasi saat ini, pertumbuhan teknologi telah berkembang sangat pesat. Perkembangan teknologi telah merasuk kedalam diri setiap manusia yang mengetahui yang namanya internet yang mana sudah mempengaruhi berbagai sektor kehidupan manusia. Bahkan sektor ekonomi dan keuangan pun juga tidak mau ketinggalan. Perkembangan teknologi telah

¹Departemen Agama RI, *AL-Quran dan Terjemahan*, Bandung: CV Penerbit Al-Quran Junnatul Ali Tahun 2005, h. 58

² Dikutip dari situs <https://tafsirweb.com> diakses pada tanggal 19 Mei 2023 jam 19.00

³Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Akademia Manajemen dan Perusahaan YKPN, 2005, h. 59.

mempengaruhi kebijakan dan strategi dunia perbankan yang selanjutnya lebih mendorong inovasi dan persaingan yang semakin ketat terutama dibidang pelayanan jasa pembayaran melalui bank. Inovasi jasa layanan perbankan yang berbasis teknologi tersebut telah berkembang mengikuti pola kebutuhan masyarakat.

Kehadiran dan praktek bank syariah khususnya di indonesia hampir 3 dekade, akan tetapi perkembangan usahanya masih belum sebanding dengan lama waktu yang telah dilalui. Hal ini dikarenakan dalam prakteknya permasalahan yang sering dihadapi sektor perbankan syariah antara lain ; keterbatasan akses akan produk bank syariah, keterbatasan SDM, perlunya optimalisasi koordinasi dengan para pemangku kepentingan serta, kebijakan keuangan yang selaras dan dapat saling mendukung perkembangan seluruh sektor keuangan syariah.

Transformasi digitalisasi layanan perbankan merupakan salah satu langkah untuk bisa bertahan. Hubungan intensitas sosialisasi yang tinggi oleh pihak perbankan dapat mempengaruhi masyarakat secara umum, fasilitas internet dan beragam media sosial dapat dimanfaatkan untuk kepentingan edukasi sosialisasi perbankan syariah. Dijaman yang semua serba digital ini media sudah beralih ke format online karena mudah diakses oleh siapa saja yang memerlukan informasi. Layanan teknologi menjadi andalan perbankan

adalah *online banking*. *Online banking* dapat menjadi nilai tambah bagi produk syariah.⁴

Transaksi perbankan yang berbasis elektronik termasuk internet merupakan salah satu bentuk pengembangan penyediaan jasa layanan bank yang memberikan peluang usaha baru bagi bank yang berdampak pada perubahan strategi usaha perbankan, dari berbasis tradisional menjadi teknologi informasi yang lebih efisien bagi bank dan praktis bagi nasabah. Adapun contoh layanan perbankan melalui media elektronik yaitu *e-banking*. *E-banking* adalah layanan bagi nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Layanan *e-banking* antara lain *Automated Teller Machine (ATM)*, *Phone Banking*, *Short Message Service (SMS) Banking*, *Elektronik Data Capture (EDC)*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*.⁵

Kelebihan dari layanan *e-banking* yakni memberikan kemudahan bagi nasabah dalam kegiatan perbankan baik dari segi waktu, tempat maupun biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan karena layanan *e-banking* memiliki fitur yang menarik dan mudah bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Hampir semua bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia yakni bank muamalat.⁶

⁴ Abdus Salam, *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking : Optimalisasi Dan Tantangan*, Al-Amwal, Volume 10, No.1, h.76

⁵ Peraturan otoritas jasa keuangan nomor 12/pojk.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, pasal 3.

⁶ Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil> bankmuamalat online pada tanggal 18 maret 2023 jam 12:44

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 Desember 1991 atau 24 *Rabi'ul Tsani* 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia.

Bank Muamalat juga tidak mau ketinggalan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut. Dalam hal ini Bank Muamalat mengeluarkan atau meluncurkan satu aplikasi yang dibuat khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada tanggal 14 November 2019 yakni aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Muamalat DIN adalah aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh penggunanya. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik seperti :

1. Fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
2. Fitur non finansial yang melengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, serta konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat).
3. Fitur menarik lainnya tampilan lebih fresh, login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman *single portfolio view* dan *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer).

Adapun fitur yang ada dimuamalat DIN bisa dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :⁷

Fitur	Keterangan
1. Transfer	Antar bank muamalat, antar bank lain, SKN dan RTGS
2. Pembayaran dan top up	<ul style="list-style-type: none"> - PLN (Pasca Bayar, Token, dan Non Tagihan) - Telkom (Telkom Pay dan Internet Telkom) - Ponsel Pascabayar - Pulsa Ponsel - Paket Data - Uang Elektronik - Tv Berlangganan - Tiket - Zakat - Virtual Account - DPLK syariah muamalat
3. Pembukaan rekening online	<ul style="list-style-type: none"> - Tabungan - Deposito

Sumber : [Http://bankMuamalat.co.id](http://bankmuamalat.co.id).

Jumlah Nasabah Pengguna Muamalat DIN :

Tahun	Jumlah Pengguna Muamalat DIN
2019	148
2020	162
2021	202
2022	501

Sumber : *Bank Muamalat Metro*

Tujuan dirilisnya aplikasi terbaru ini yaitu untuk meningkatkan kemudahan pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai mitra Bank Muamalat sendiri. Dari data yang peneliti dapatkan yang dilansir dari antaranews.com saat ini bank Muamalat mencatat pengguna aplikasi Muamalat Digital Islamic (Muamalat DIN) sebesar 23,7 persen atau sekitar 400 ribu pengguna per 31

⁷ Dikutip dari situs <http://bankmuamalat.co.id>. Diakses pada tanggal 18 maret 2023 jam 13:27

Maret 2023. Layanan digital Muamalat DIN menjadi salah satu aplikasi yang diperuntukan nasabah perorangan,⁸

Pada bank mana saja tentu ada langkah-langkah atau strategi yang digunakan untuk mengenalkan atau mensosialisasikan setiap program baru pada nasabah dengan tujuan memudahkan nasabah. Maka dalam hal ini peranan seorang frontliner sangat menentukan. Frontliners adalah petugas atau staff bank yang berada diposisi garis depan dalam melayani kebutuhan nasabah. Frontliners bank terdiri dari teller, customer service, satpam, dan supervisor layanan. Tugas frontliner yakni memberi informasi dengan jelas kepada setiap pelanggan dan ikut serta memasarkan jenis produk jasa yang ditawarkan oleh perbankan. Maka dari itu untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi muamalat DIN tersebut frontliners memiliki peran utama dalam segi pelayanan untuk dituntut mampu melaksanakan apa yang menjadi target perusahaan.

Bank Muamalat Metro juga salah satu kantor cabang yang ikut serta dalam mengoptimalkan jumlah nasabah untuk menggunakan mobile banking muamalat DIN. Pada saat di luncurkannya mobile banking Muamalat DIN pihak PT Bank Muamalat Indonesia menggaungkan untuk mempromosikan aplikasi baru yang dirilis khususnya pada kantor cabang masing-masing di seluruh provinsi.⁹ Pada saat observasi di Bank Muamalat Metro peneliti menanyakan langsung ke nasabah yang datang ke bank dan dari data yang di

⁸ Dikutip dari situs <http://www.antarnews.com>. Diakses pada tanggal 18 maret 2023 jam 15.32

⁹ Tri Nurbaiti, *Dampak Layanan Jasa Mobile banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)*, Skripsi Sarjana Metro : IAIN Metro 2020. h. 3.

dapat peneliti bahwa masih ada nasabah yang masih tidak mengetahui akan penggunaan Muamalat DIN.

Berdasarkan pada data dan fakta diatas, maka peneliti melakukan penelitian tentang “Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada Bank Muamalat Metro.

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Metro ?
2. Apa saja kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) ? pada Bank Muamalat Metro?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan Digital Islamic Network di Bank Muamalat Metro
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dan keuntungan jika nasabah menggunakan Digital Islamic Network. Pada Bank Muamalat Metro.

Manfaat penelitian yang dilakukan guna memperoleh manfaat yang berguna bagi seluruh pihak-pihak yang bersangkutan. Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini anatara lain :

a. Manfaat Teoritis

Untuk menambah dan memperluas wawasan peneliti dan mahasiswa terutama pada jurusan Perbankan Syariah serta mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Metro. Dalam hal kepentingan ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual di bidang Perbankan Syariah.

b. Manfaat Praktis

Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi program S1 Perbankan Syariah di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri Metro. Dan sebagai bahan bacaan dan juga sumbangan pemikiran untuk memperkaya literatur perbankan syariah bagi perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Metro. Serta sebagai bahan masukan terhadap perusahaan agar lebih mengetahui sisi positif negatif *mobile banking* Muamalat DIN tersebut.

D. Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti, Judul Peneliti, Tahun dan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Elma Zakiati, "Strategi Pelayanan Prima Oleh <i>Frontliner</i> untuk membangun Loyalitas Nasabah di BRI Syariah KC Purwokerto", 2019, Lapangan	Membahas tentang strategi membangun loyalitas	Mengkaji tentang layanan prima oleh <i>frontliner</i> untuk membangun nasabah di BRI KC Purwokerto
2.	Siti Nurzanah, "Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota di KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah", 2019, Lapangan	Membahas tentang Digital	Mengkaji tentang meningkatkan pelayanan kepada anggota KSPPS BMT

No	Nama Peneliti, Judul Peneliti, Tahun dan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
3.	Betria Rahayu Mudiyani, “Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto”, 2014, Lapangan	Membahas tentang strategi kualitas pelayanan	Mengkaji tentang meningkatkan kualitas pelayanan <i>Frontliner</i> pada PT BRI Syariah KC Purwokerto

Sumber: dibuat Oleh Peneliti

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Pemasaran

1. Pengertian Strategi Pemasaran

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “strategas” yang memiliki arti “generalship” atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Pakar ilmu manajemen pemasaran, Philip Kotler, menyatakan bahwa strategi merupakan sebuah rencana untuk memperbesar pengaruh terhadap terhadap pasar, baik jangka pendek, atau jangka panjang, yang didasarkan pada riset pasar, penilaian produk, promosi, dan perencanaan penjualan serta distribusi. Adapun pemasaran, seringkali disamakan dengan kegiatan sales atau penjualan. Padahal istilah pemasaran dan penjualan memiliki definisi yang berbeda. Istilah pemasaran mencakup seluruh proses dari penjualan suatu produk tersebut. Yaitu, membahas proses perencanaan produk sampai dengan setelah produk tersebut dijual. Sedangkan penjualan hanya membahas terjadinya transaksi penjualan atas produk.¹

Menurut Kotler, pemasaran didefinisikan sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penentuan harga, promosi dan distribusi barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi. Kegiatan pemasaran berkaitan dengan proses mengidentifikasi dan

¹M. Suyanto, *Marketing Strategy*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007, h. 106.

memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat. Oleh karena itu, pemasaran didefinisikan juga sebagai kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain secara menguntungkan. Dalam pengertian lain dijelaskan bahwa pemasaran adalah suatu kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.

Dari penjelasan ini, dapat diambil pengertian bahwa strategi pemasaran didefinisikan sebagai sebuah rencana yang menyeluruh, terpadu, dan menyatu dalam bidang pemasaran, yang memberikan pedoman tentang kegiatan yang akan dilakukan dalam mencapai tujuan perusahaan melalui periklanan, program promosi, penjualan program produk, dan pendistribusian. Dalam definisi lainnya, strategi pemasaran merupakan alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui proses pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar sasaran tersebut. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran merupakan tata cara dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.²

2. Konsep Dasar Strategi Pemasaran

a. Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar yaitu mengidentifikasi dan membentuk kelompok pembeli yang berbeda yang mungkin meminta produk dan

²Chatab, *Diagnostic Management*, Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2007, h. 10.

bauran pemasaran tersendiri.³ Segmentasi pasar penting dilakukan mengingat didalam suatu pasar terdapat banyak pembeli yang berbeda keinginan dan kebutuhannya dan setiap perbedaan memiliki potensi untuk menjadi pasar tersendiri. Dalam melakukan segmentasi terdapat beberapa variabel yang perlu diperhatikan seperti geografi, demografi, psikografi (gaya hidup), dan variabel perilaku.⁴ Segmentasi memudahkan kita mengalokasikan sumber daya dengan cara kreatif membagi pasar ke dalam kelompok-kelompok kemudian menentukan dimana kita dapat memberikan pelayanan terbaik. . Segmentasi dapat menjadi faktor kunci untuk memenangkan persaingan dengan melihat pasar dari sudut yang unik dan dengan cara yang berbeda dan persaingan. Segmentasi yang akurat adalah segmentasi yang diawali dengan riset pasar. Karena itu, kemampuan melakukan riset dan segmentasi tentu membutuhkan kecerdasan dan kemampuan dalam melakukan antisipasi dan perencanaan kedepan.

Pada pasar yang besar memiliki berbagai macam pembeli. Tiap-tiap pembeli pada umumnya dalam motif dan perilaku maupun kebiasaan pembelian mempunyai ciri masing-masing. Perbedaan ini motif dan perilaku ini menunjukkan bahwasannya pasar suatu produk ini heterogen dengan jumlah konsumen yang sangat banyak serta mempunyai ragam kebutuhan, keinginan, kemampuan, membeli, dan perilaku serta tuntutan pembelian. Dengan dasar ini, maka sangatlah

³ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), Cet. Ke-1, h. 444.

⁴Ibid.

sulit bagi suatu perusahaan untuk melayani seluruh pasar dengan konsumen yang berbeda-beda.

Segmentasi pasar menurut Kolter (2012) pasar yang terdiri dari sekelompok pelanggan yang memiliki sekumpulan kebutuhan dan keinginan yang serupa. Menurut Kasali (1998), segmentasi adalah proses mengkotak-kotakkan pasar (yang heterogen) kedalam kelompok-kelompok “potential costumers” yang memiliki kesamaan kebutuhan dan/atau kesamaan karakter yang memiliki respon yang sama dalam membelanjakan uangnya. Karna sifatnya homogen, maka akan sulit bagi produsen untuk melayaninya, oleh karna itu pemasar harus memilih segmen-segmen tertentu saja dan meninggalkan bagian pasar lainnya. Bagian segmen yang dipilih pun harus disesuaikan dengan kemampuan dari produsen serta bagian yang dipilih pun harus disesuaikan dengan kemampuan dari produsen serta bagian yang di pilih ini merupakan bagian homogen yang memiliki ciri-ciri yang sama. Neil (1997) dikutip dalam Kasali (1998) memaparkan bahwa segmentasi pasar harus dilakukan sejak awal, yaitu ketika proses pertama dimulai, pada analisis peluang pasar.⁵

⁵*Ibid*, h. 517.

b. Penentuan Posisi

Penentuan posisi adalah pernyataan akan identitas suatu produk, jasa, perusahaan, lembaga, orang bahkan negara yang bisa menghasilkan keunggulan dibenak orang yang ingin dicapai.⁶

Menurut Suwarman posisi pasar adalah citra produk atau jasa yang ingin dilihat oleh konsumen. Kunci dari posisi pasar adalah persepsi konsumen terhadap produk atau jasa⁷

Selain itu, Syakir Sula memberikan pengertian penentuan posisi adalah pernyataan akan identitas suatu produk, jasa, perusahaan, lembaga, orang bahkan negara yang bisa menghasilkan keunggulan dibenak orang yang dicapai. Dalam menentukan posisi produk, suatu perusahaan harus memberikan perhatian terhadap empat pertimbangan berikut :⁸

- 1) Posisi pasar harus cocok dengan kekuatan.
- 2) Posisi pasar harus jelas berbeda dengan penentuan posisi.
- 3) Posisi pasar harus diterima secara positif (disukai dan dapat dipercaya) oleh para konsumen.
- 4) Posisi pasar harus menopang untuk beberapa waktu.

Penentuan posisi merupakan suatu “janji” yang dibuat oleh perusahaan terhadap konsumennya. Untuk membangun kredibilitas bagi positioning, perusahaan harus memenuhi janjinya dengan cara

⁶*Ibid*, h. 447.

⁷Ujang Suwarman, *Perilaku Kosumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bojokerto, Ciawi-Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), Cet. Ke-1, h. 43.

⁸ Muhammad Syakir Sula, *Loc. cit.*

membangun diferensiasi yang kuat, sebaliknya, perusahaan yang “mengumbar janji” tetapi menawarkan produk dibawah standar janjinya “*under-deliver*”

3. Penggunaan Strategi Dalam Mengoptimalkan M-DIN

Dalam mengoptimalkan produk tentu saja menggunakan strategi, seiring perkembangan zaman saat ini teknologi telah merasuk kedalam diri setiap manusia yang mengetahui yang namanya internet yang mana sudah mempengaruhi berbagai sektor kehidupan salah satunya termasuk adanya layanan bank yakni e-banking yang memiliki fitur transaksi online yakni Muamalat DIN (Digital Islamic Network). Adapun strategi yang digunakan oleh frontliner yakni :

a. Memberikan Edukasi Kepada Nasabah

Memberi tahu kepada nasabah bahwa penggunaan M-Din banyak sekali keuntungan yang didapat seperti memudahkan transaksi pembayaran dan transfer tanpa harus ke bank, dan bisa juga mengajukan kendala via M-Din dengan adanya edukasi yang diberikan kepada nasabah sehingga bisa membuat daya tarik nasabah untuk menggunakan M-Din.

b. Melalui Media Sosial dan Media Baca

Media sosial dan media baca juga merupakan salah satu strategi yang digunakan dalam mengoptimalkan M-DIN yakni Whatsapp, Instagram, koran, brosur, dan spanduk.⁹

⁹ Hendri Prayoga, Customer Service Bank Muamalat KCP Metro, Wawancara pada 25 mei 2023.

- c. Pengembangan system aplikasi Muamalat DIN
- d. Pemeliharaan system aplikasi Muamalat DIN
- e. Sistem Keamanan Muamalat DIN

B. Optimalisasi Pelayanan MDIN

Direktur Operasi Bank Muamalat Wahyu Avianto mengatakan, sepanjang tahun 2022 pihaknya telah melakukan banyak peningkatan dalam hal kualitas pelayanan. Tidak hanya pelayanan di kantor cabang, juga dalam aspek inovasi digital. Inovasi terbaru yang dilakukan Bank Muamalat adalah *Digital Customer On Board* yang memungkinkan calon nasabah membuka rekening baru cukup melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN. Langkah ini sejalan dengan trend nasabah yang sebagian besar telah beralih ke kanal digital. Saat ini 90% transaksi yang dilakukan oleh nasabah sudah melalui kanal digital dimana mayoritas dilakukan menggunakan Muamalat DIN. Bank muamalat juga memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Kami jadikan capaian positif ini sebagai pemacu semangat untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah muamalat.

Untuk melakukan peningkatan kualitas layanan bank Muamalat terus melakukan pembaharuan sejalan dengan implementasi *service soul* yang diberi nama “HIJRAH” yang terdiri dari enam nilai yaitu Hati, Istimewa, Jalan Keluar, Responsif, Andal dan Hangat. Nilai-nilai tersebut diterapkan dalam perilaku yang harus dilakukan oleh seorang *frontliner* Ketika melayani nasabah, dengan Implementasi Service Soul ini diharapkan karyawan semakin antusias dan bersemangat dalam melayani sehingga keterkaitan dan pengalaman nasabah yang positif dapat tercapai.

Bank Muamalat juga menyusun standar pelayanan yang diberi nama Service Ritual. Standar ini merupakan upaya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh *frontliner* Bank Muamalat untuk memastikan kesiapan sebelum melayani nasabah yang meliputi kesiapan fisik, mental, peralatan kerja serta lingkungan kerja, selain itu ritual pelayanan ini bertujuan untuk membangun budaya melayani sekaligus memitigasi potensi tindakan *fraud* dan kesalahan data.¹⁰

C. Frontliner

Pada umumnya organisasi bank terbagi atas dua bagian atau dua divisi yaitu : *Back Office* dan *Front Office*. *Back Office* adalah bagian-bagian organisasi seperti pembukuan, audit, urusan sumber daya manusia (HRD) dimana para karyawannya tidak berhubungan langsung dengan bank. Sedangkan *Front Office* adalah bagian-bagian organisasi dimana karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaan. *Front Office* di bank sendiri lebih dikenal dengan sebutan *frontliner*. Adapun *frontliner* yang ada di bank terdiri dari *Account Officer*, *Customer Service*, *Teller* .¹¹

Frontliner adalah sebuah kategori dibidang pekerjaan di dalam suatu perusahaan yang biasanya bergerak dibidang jasa seperti perbankan. Secara umum tugas dari seorang *frontliner* adalah melayani nasabah secara langsung. Tugas seorang *frontliner* bank secara umum adalah memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah. Semakin banyak produk dan fitur

¹⁰ Bankmuamalat.co.id.

¹¹ Moh Khoirul Anam, Khoiriyah Safitri, *Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi Teller di Bank Syariah*, Jurnal Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial, Vol 2, No. 1, April 2019, h. 3.

yang disediakan oleh perbankan membuat frontliner harus memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang terbaik pada setiap produk dan fitur yang diinginkan nasabah oleh karena itu bagian frontliner dituntut untuk memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menjual produk dengan kualitas pelayanan yang memuaskan.¹²

Selain mampu memberikan kesan yang terbaik pada pelanggan juga dituntut memiliki kemampuan informatif, berpenampilan menarik, mampu bekerja sama baik sendiri maupun team work dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas dalam dunia perbankan.

Adapun peranan tugas seorang *frontliner* adalah sebagai berikut :

- a. *Customer service* : petugas bank yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, serta penyediaan informasi kepada nasabah.
- b. *Teller* : petugas bank yang bertanggung jawab dibagian kasir atau atas transaksi tunai maupun nontunai.
- c. *Security* : yakni petugas yang bertanggung jawab atas keamanan bank, selain itu juga security juga bisa membantu nasabah dalam penelitan slip serta penyedia informasi kepada nasabah.

1. *Customer Service*

Dalam ilmu manajemen *Customer Service* dapat dikatakan sebagai ilmu dan dapat juga dikatakan sebagai seni. Dikatakan sebagai ilmu karena *Customer Service* termasuk dalam bagian pemasaran dan

¹² Archie Octhanantha, Mochammad Al Musadieq, Mochammad Djudi Mukzam, *Pengaruh Hasil Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja Studi Pada Karyawan Bagian*

lebih dekat kepada penjualan dan *Customer Service* dapat dipelajari, diajarkan dan dipraktikkan. Sedangkan *Customer Service* dikatakan sebagai seni dikarenakan *Customer Service* sangat membutuhkan unsur kreatifitas, inisiatif dan keterampilan dalam hubungan atau berkomunikasi dengan orang lain. Jadi *Customer Service* adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang berada digaris paling depan dan bertugas melayani pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan atau bank. Tugas dan fungsi bagian *Customer Service* adalah sebagai berikut :

Customer Service berperan untuk melayani nasabah dalam pembukaan rekening pertama untuk melakukan penabung di bank, melayani nasabah dengan ramah, senyum dan penuh kesabaran.

- a) Melayani pelanggan atau nasabah dengan ramah dalam memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk, jasa dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk bank.
- b) Melaksanakan tahapan awal administrasi dalam pembukuan rekening.
- c) Memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan atau nasabah dalam pemberian informasi.

- d) Memberikan informasi produk-produk dan jasa bank kepada calon nasabah.¹³

2. *Teller*

Sistem *teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah yang sebagian besar proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam sistem kasir. *Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

Teller merupakan salah satu organ penting bagi sebuah bank. Merekalah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya.¹⁴

Dalam pelaksanaannya, sistem *teller* ditunjang oleh sistem manual dan sistem komputer yang menyebabkan pekerjaan *teller* semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat sebelum melakukan transaksi dengan nasabah. Berikut adalah tugas dan pekerjaan *teller*, yaitu :

¹³ Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto, *Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado*, Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, h .1126-1139.

¹⁴ Moh Khoirul Anam, Khoiriyah Safitri, *Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi Teller di Bank Syariah*, Jurnal Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial, Vol 2, No. 1, April 2019, h. 1.

- a. Membayar dan menerima uang tunai (kasir)
 - b. Melayani setoran BPJS
 - c. Pembukaan *overbooking* nomor rekening nasabah yang terblokir
 - d. Menerima setoran warkat bank sendiri dan warkat bank lain (petugas counter)
 - e. Mencatat penerimaan dan pengeluaran tunai dan non tunai¹⁵
3. Satpam (Satuan Pengaman) Atau *Security*

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi proyek atau badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya. Dalam pelaksanaannya tugasnya anggota satpam berperan sebagai berikut, yaitu :

- a. Unsur pembantu pimpinan institusi/proyek badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
- b. Unsur pembantu kepolisian negara dibidang penegakan hukum dan waspada
- c. Keamanan (*security minded*) di lingkungan kerjanya
- d. Mengatur parkir kendaraan nasabah yang baik
- e. Memandu nasabah kedalam bank
- f. Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk/brosur/sliptransaksi/nomor antrian.¹⁶

¹⁵ Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto, *Peran Pelayanan*, h .1126-1139.

D. Digitalisasi

1. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi adalah trend masa kini yang sudah lama diperdebatkan sejak tahun 1980-an, pada masa itu komputer mulai diperkenalkan ke pasar konsumen, yang kemudian membuka saluran baru bagi konsumen akan tentang isu-isu terbaru. Digitalisasi dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk model bisnis baru dan memberikan peluang baru untuk menghasilkan *value*. Evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan globalisasi yang mampu mempersingkat jarak dan waktu untuk berkomunikasi melalui digital elektronik. Teori digital adalah sebuah konsep pemahaman dari perkembangan zaman mengenai teknologi dan sains, dari semua yang bersifat tradisional menjadi modern. Digital adalah sebuah cara atau metode yang kompleks namun fleksibel yang membuatnya menjadi sebuah kebutuhan dalam kehidupan manusia. Digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang, yang dapat menjangkau pasar yang lebih luas tanpa harus membuka cabang baru, cabang pembantu dan kantor kas kecil. Ada dua cara yang dapat dilakukan. Pertama, digitalisasi layanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, murah dan mudah ke nasabah,

¹⁶ Syahrul Anwar dan Rachmatullaily *Kinerja Frontliner dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika*, Jurnal Keuangan dan Perbankan Vol 3, No 1, 2015, h. 4.

seperti membuka rekening digital. Kedua, mengintegrasikan kegiatan perbankan dengan kehidupan nasabah sehari-hari.¹⁷

2. Digitalisasi Perbankan Syariah

Kehadiran dan praktek bank syariah khususnya di Indonesia hampir 3 dekade, akan tetapi perkembangan usahanya masih belum sebanding dengan lama waktu yang telah dilalui. Hal ini dikarenakan dalam prakteknya permasalahan yang sering dihadapi sektor perbankan syariah antara lain :

- a. Keterbatasan akses akan produk Syariah
- b. Masih belum optimalnya literasi keuangan Syariah
- c. Keterbatasan SDM
- d. Perlunya optimalisasi koordinasi dengan para pemangku kepentingan serta
- e. Kebijakan keuangan yang selaras dan dapat saling mendukung perkembangan seluruh sektor keuangan syariah.

Transformasi digitalisasi layanan perbankan merupakan salah satu langkah bersaing untuk bisa bertahan. Hubungan intensitas sosialisasi yang tinggi oleh pihak perbankan dapat mempengaruhi masyarakat secara umum, fasilitas internet dan beragam media sosial dapat dimanfaatkan untuk kepentingan edukasi sosialisasi perbankan syariah. Di jaman yang semua serba digital ini media sudah beralih ke format *online* karena mudah diakses oleh siapa saja yang memerlukan informasi. Layana

¹⁷ Abdus Salam, *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking : Optimalisasi dan Tantangan*, Al-Amwal, Volume 10, No. 1 Tahun 2018, h. 71.

teknologi yang menjadi andalan perbankan adalah *online banking*. *Online banking* dapat menjadi nilai tambah bagi produk syariah.¹⁸

3. Kelebihan *Mobile Banking*

a. Bagi Nasabah

Pertama *Mobile Banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, kedua layanan *mobile banking* selain dapat menghemat biaya juga dapat menghemat waktu, ketiga nasabah mengakses bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimanapun. Keempat nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otorisasinya dan dapat memblokir kartu ATM.

b. Bagi bank

Layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *value added service* kepada nasabahnya dan biaya pengurusan nasabah pun dapat berkurang.

4. Kelemahan *Mobile Banking*

Kelemahan dari *m-banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi blankspot atau ketidaktersediaan jaringan, maka layanan *m-banking* tidak bisa dilakukan. Kekurangan *mobile banking* biasanya terletak pada kecepatan data saat akan melakukan transaksi yang terbilang cukup lambat (*mobile banking yang berbasis sms*).¹⁹

¹⁸ Abdus Salam, *Inklusi Keuangan*. h. 76.

¹⁹ Syamsul Hadi Novi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 5, No 1, 2015, h, 56.

5. Kendala

Kendala merupakan semua hal yang terjadi yang dapat menghambat kegiatan sehingga kerugian perusahaan. Menurut Blocher, dkk teori kendala merupakan teknik strategis yang digunakan untuk membantu perusahaan dalam mengatasi CSF (*critical succes factors*) secara efektif dinilai sangat penting.²⁰

Otoritas jasa keuangan (OJK) mengatakan bahwa setidaknya ada 3 tantangan yang dihadapi perbankan di Indonesia dalam pelayanan digital banking yakni:

- a. Evaluasi uji coba layanan digital banking terkait dengan sistem informasi bank
- b. ketersediaan jaringan
- c. Edukasi serta perlindungan konsumen

Selain ketiga tantangan diatas, dalam praktek digital perbankan masih menghadapi berbagai hambatan yang membuat perkembangan digital ekonomi perbankan syariah terganggu, diantaranya seperti;

- a. Infaskruktur Jaringan yang Kurang Luas.

Masih rendahnya minat masyarakat Indonesia yang melakukan kegiatan ekonomi digital, baru sekitar 35% masyarakat Indonesia yang melakukan transaksi digital keuangan. Kontribusi bisnis di sektor digital masih minim terhadap Produk Domestik Bruto (PDB).

²⁰ Intan Purwatianingsih Sihadi1, Sifrid S. Pangemanan2, Hendrik Gamaliel, *Identifikasi Kendala dalam Proses Produksi dan Dampaknya Terhadap Biaya Produksi pada UD Risky*, Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13, april 2018, h. 602-609.

- b. Tantangan para CEO bank untuk mengambil kepemimpinan dalam pengembangan dan pelaksanaan program perubahan menyeluruh yang secara bersamaan membahas budaya, sistem, dan kemampuan yang diperlukan.
- c. Bagian Keamanan

Dengan semakin canggihnya teknologi keamanan seiring pula dengan makin canggihnya teknologi pencurian di ranah digital. Salah satu kejahatan yang paling sering terjadi yaitu pencurian identitas atau *phising*. *Phising* adalah pencurian data penting milik orang lain. Untuk mengatasi berbagai persoalan diatas ada beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh perbankan syariah sebagai usaha untuk mengembangkan digital banking tersebut. Pertama yakni pengalaman konsumen, perusahaan-perusahaan digital harus memberikan kesan terbaik kepada konsumen dalam menggunakan jasanya. Kedua, *cyber security* yakni perbankan dengan bersama-sama dengan pemerintah harus bekerja sama dalam memberikan kewantran transaksi yang dilakukan. Ketiga menghubungkan *online* dengan *offline*. Keempat perusahaan juga harus menggunakan analisis berbasis data untuk menentukan kebutuhan, perilaku, dan keinginan konsumen.²¹

6. Kemudahan Atau Keuntungan

Keuntungan dan manfaat yang dapat dirasakan dengan adanya *digital banking* adalah sebagai berikut :

²¹ Abdus Salam, *Inklusi Keuangan*. h. 76-77

- a. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja
- b. Sangat efisien dan aman
- c. Meningkatkan mobilitas
- d. Memperbesar kesempatan
- e. Mudah dan praktis²²

²² Syamsul Hadi Novi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol 5, No 1, 2015, h, 56.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* dengan metode kualitatif. Penelitian lapangan berarti suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan saat penelitian dilakukan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹

2. Sifat Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan penjabaran kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya di lapangan.² Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya dilapangan pada saat penelitian

¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015, h. 6

²Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2009, h. 68.

dilakukan, tanpa maksud membuat tampilan kesimpulan berlaku umum atau generalisasi.³ Tujuan peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif yakni agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan dengan jelas dan rinci tentang bagaimana Strategi *Frontliner* dalam mengoptimalkan Penggunaan *Digital Islamic Network*.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Premier

Subjek penelitian adalah orang yang diamati sebagai sasaran peneliti. Dalam penelitian ini yang akan menjadi subjek penelitian adalah pegawai Bank Muamalat yang berada dibagian *Frontliner* yang telah lama dibidangnya dan pegawai lainnya yang mengetahui tentang Muamalat DIN. Sedangkan untuk pelengkap data dalam penelitian ini yang menjadi informan ialah nasabah Bank Muamalat.

Adapun teknik penelitian dalam menentukan subjek dan informan peneliti menggunakan teknik purposive sampling yaitu :

a. Subjek

- 1) Pegawai *Frontliner* yang bekerja tetap di Bank Muamalat
- 2) Mengetahui seluk beluk tentang mobile banking khususnya Muamalat DIN

b. Informan

Nasabah yang menabung di Bank Muamalat dan mengetahui tentang *Mobile Banking* Muamalat DIN

³ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, Depok: PT Raja Grafindo, 2017, h. 88.

2. Objek

Objek merupakan titik perhatian dari suatu penelitian, titik perhatian berupa substansi, atau fenomena yang terjadi dilapangan. Maka dari itu yang akan menjadi objek penelitian kali ini adalah strategi *Frontliner* dalam mengoptimalkan penggunaan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat Metro.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer dan skunder peneliti menggunakan beberapa cara yakni sebagai berikut :

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu instrumen yang sering digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam metode ini peneliti lebih leluasa mengungkit data dan informasi dari sumber yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu peneliti akan mewawancarai narasumber terkait data yang diperlukan yakni menyangkut strategi mengoptimalkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

Adapun pertanyaan secara garis besar dalam wawancara penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan layanan jasa Muamalat DIN?
- b. Apakah nasabah banyak yang tertarik menggunakan fitur tersebut ?
- c. Bagaimana strategi dari pihak bank terutama *frontliner* agar nasabah lebih sering menggunakan layanan tersebut ?

- d. Dalam bentuk hal apa saja pihak bank mensosialisasikan tentang Muamalat DIN ?
- e. Apa saja yang menjadi kendala pihak bank dalam mensosialisasikan aplikasi Muamalat DIN ?
- f. Apa saja kemudahan yang dirasakan nasabah menggunakan Muamalat DIN ?
- g. Apa harapan nasabah untuk pengembangan Muamalat din?

2. Dokumentasi

Dokumentasi juga merupakan teknik dalam mengumpulkan data yang sumbernya dari dokumen dan catatan-catatan tertulis serta mempelajari dengan seksama tentang hal yang berkaitan dengan penelitian yang diperlukan, adapun data yang berkaitan dengan data peneliti langsung berupa deskripsi atau gambaran umum lokasi penelitian atau sejarah bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro, struktur, produk-produk pembiayaan ataupun jasa pelayanannya.

D. Teknik Penjamin Pengabsahan Data

Setelah penulis selesai mengumpulkan data, maka tahap selanjutnya adalah menguji keterpercayaan data atau menggabungkan data (triangulasi data), dengan kata lain triangulasi adalah proses melakukan pengujian kebenaran data dan cara yang paling umum digunakan dalam penjaminan validitas data dalam penelitian kualitatif.

Triangulasi adalah suatu cara mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Triangulasi ada berbagai macam cara yaitu :

1. Triangulasi

Berarti membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya : membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepala sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga Teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.⁴

⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005, h. 330.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data merupakan mengurutkan atau mengorganisir data yang telah didapatkan kemudian dilakukan pengabsahan menjadi lebih sistematis sehingga ditemukan dilakukan pengabsahan menjadi lebih sistematis sehingga ditemukan pola dan tema serta menghasilkan teori. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa analisis dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

1. *Data collection* (pengumpulan data) yaitu mengumpulkan data sumber sebanyak mungkin dari untuk dapat diproses menjadi bahasan dalam penelitian.
2. *Data reduction*, yaitu mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan membuang data yang tidak perlu.
3. *Data display* (penyajian data) setelah data direduksi langkah selanjutnya mendisplaykan data. Untuk penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan berbagai bentuk seperti tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan lainnya. Maka dari penyajian data tersebut data terorganisasikan.
4. *Conclusion drawing* (verifikasi) kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank Syariah yang pertama kali di Indonesia yaitu pada tanggal 1 Desember 1991 atau 24 *Rabi'us Tami* 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan Pengusaha Muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 syawal 1412 H. Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan Syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiunan Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di 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. Hingga saat ini, bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional bank juga

didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Elektronik Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebanding 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 terbaik yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah. (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui dana pensiun lembaga keuangan, dan *Baitul Maal* Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia *bermetaforfosa* untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi dan misi.¹

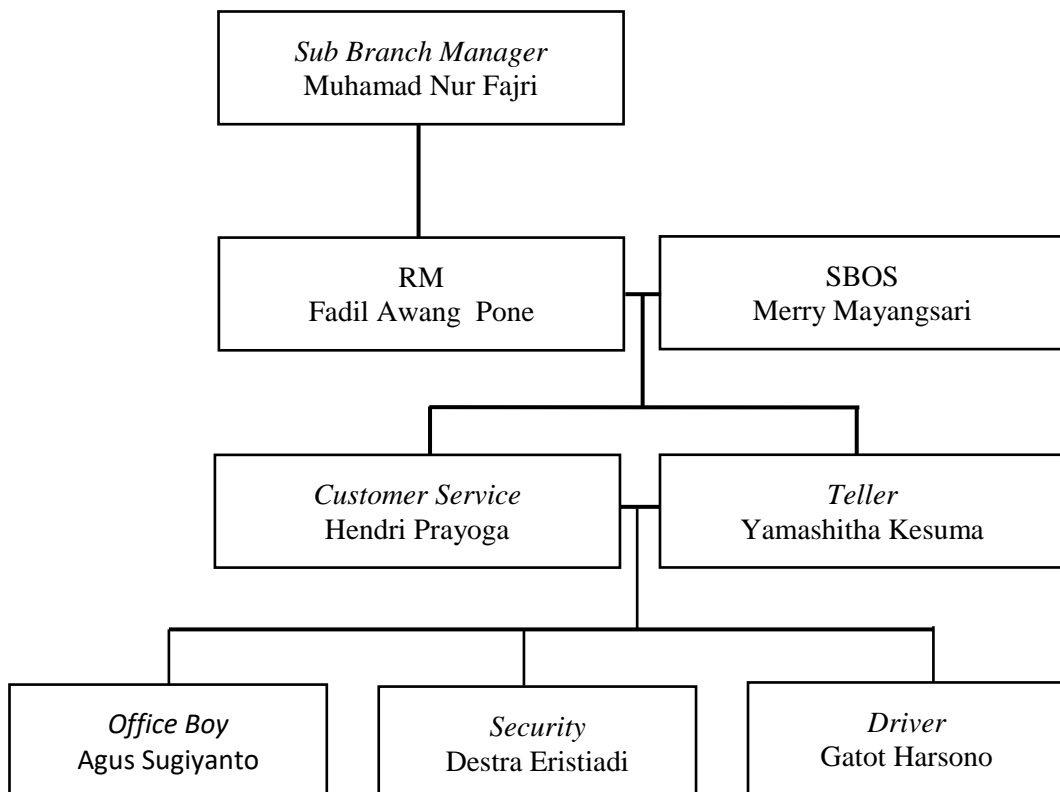
2. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kota Metro

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

¹ Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

(*jobs descriptions*) dari tiap-tiap anggota organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Secara lengkap struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia. KCP dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

**Berikut perangkat organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia
Tbk. Kantor Cabang Pembantu Metro:**



Sumber : Bank Muamalat Metro

Perangkat Organisasi PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Metro Th.2023

No	Jabatan	Nama
1	<i>Sub Branch Manager</i>	Muhamad Nur Fajri
2	<i>SBOS</i>	Merry Mayangsari
3	<i>Relationship Manajer Funding</i>	Fadil Awang Pone
4	<i>Customer Service</i>	Hendri Prayogo
5	<i>Teller</i>	Yamasitha Kesuma
6	<i>Security</i>	Destra Eristiadi
7	<i>Driver</i>	Gatot Harsono
8	<i>Ob</i>	Agus Sugiyanto

Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh bagian-bagian pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Metro diantaranya adalah:

- 1) Pimpinan Cabang Pembantu (*Sub Branch Manager*)
 - a. Mengkordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan Capem/UPS, agar selaras dengan visi, misi dan setrategi BMI.
 - b. Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang Bank Muamalat Indonesia Cabang Metro
 - c. Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang Metro
 - d. Mempunyai wewenang tertinggi di cabang dan Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

2) OS (*Operation Supervisor*)

Operation supervisor bertugas dalam membuat laporan keuangan, transaksi dengan Bank Indonesia diantara bank lainnya. Tugas-tugas pokok OS :

- a. Melakukan instruksi pencairan deposito.
- b. Memeriksa setoran kliring
- c. Membuat kredit nota atau instruksi yang diterima
- d. Laporan pemakaian materi terapan
- e. Menginput transaksi harian
- f. Pencadangan biaya-biaya
- g. Mendebet rekening nasabah

3) Relationship *Manajer Business*

- a. Membina hubungan saling menguntungkan antara pihak bank dan nasabah seperti :
 - 1) Mengidentifikasi kebutuhan nasabah
 - 2) Melakukan komunikasi yang intensif dan membantu
 - 3) Memberikan solusi bagi nasabah yang berhubungan dengan produk
- b. Melayani, menerima tamu (calon nasabah atau nasabah)
- c. Menyusun strategi planning dan selaku marketing/sosialisasi nasabah dalam rangka penghimpunan sumber dana secara efektif dan terarah
- d. Berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan perbankan terhadap nasabah maupun calon nasabah.
- e. Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari-hari.

4) CS (*Customer Service*)

- a. Menjelaskan hingga menawarkan produk dan jasa kepada calon nasabah yang berkonsultasi secara langsung maupun melalui telepon.
- b. Melayani pembukaan dan penutupan rekening serta memastikan bahwa semua sudah sesuai standar perusahaan.
- c. Memeriksa kelengkapan dokumen nasabah
- d. Menangani keluhan nasabah terkait rekening yang dimiliki

- e. Memonitor/memeriksa dan menyimpan warkat, berkas/dokumen rekening nasabah, buku tabungan dan kartu ATM ke dalam khasanah

5) *Teller*

Teller melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas-tugas pokok *teller*:

- a. Mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank
- b. Pelaksanaan transaksi keuangan tunai : setoran dan pembayaran
- c. Pelaksana mutasi uang tunai antar teller kantor kas
- d. Berkewajiban membuat laporan kas harian.

6) *Security*

- a. Membukakan pintu dan menyambut nasabah maupun karyawan lain dengan senyum, salam, sapa
- b. Menjaga keamanan di wilayah kantor dan tata tertib kantor
- c. Memberikan petunjuk dan arahan
- d. Membantu dalam melayani nasabah sesuai dengan keperluan
- e. Melakukan tindakan yang tanggap dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah serta karyawan bank jika terjadi sesuatu tindak kejahatan criminal

7) *OB (Office Boy)*

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan kantor
- b. Menyediakan keperluan staff/karyawan yang ada dikantor
- c. Pemeihara kantor beserta inventarisnya.

8) *Driver*

Mengantar jemput staff/karyawan dalam melaksanakan tugas diluar kantor. Menjaga kendaraan dinas kantor agar selalu dalam keadaan siaga, dan kondisi kendaraan dalam keadaan bersih dan terawat.²

B. Penyajian Data**1. Bagaimana Strategi *Frontliner* dalam mengoptimalkan penggunaan *Digital Islamic Network* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Kota Metro**

Untuk mengetahui dari hasil penelitian mengenai strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan penggunaan *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Kota Metro, akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari hasil wawancara dengan narasumber. Untuk lebih jelasnya berikut uraian mengenai subjek penelitian dan keterangan yang di dapatkan peneliti.

Subjek 1

Nama : HP

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : *Customer Service*

² Hendri Prayoga, Customer Service Bank Muamalat KCP Metro, Wawancara pada 27 oktober 2023.

Hasil wawancara dengan HP yang mana beliau merupakan *Customer Service* di Bank Muamalat Kota Metro, peneliti menanyakan bagaimana strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan layanan Muamalat DIN, kemudian subjek HP menjawab :

“Jadi untuk mengoptimalkan layanan jasa Muamalat DIN tidak hanya *frontliner*, akan tetapi dari security, teller maupun pegawai lainnya juga ikut serta dalam pengoptimalan layanan jasa muamalat DIN ini, yakni dengan cara mempromosikan layanan jasa muamalat din melalui sales call, brosur, media sosial dan juga para nasabah yang datang langsung ke bank untuk memberi tahu kepada nasabah bahwa ada aplikasi baru yang sangat membantu dan memudahkan para nasabah pengguna muamalat”

Subjek HP menjelaskan bahwa pihak bank sudah melakukan pemberitahuan kepada nasabah dan tidak hanya terfokus pada *frontliner* saja namun juga semua pihak bank dilibatkan guna mengoptimalkan semua nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN dengan cara memberitahu para nasabah yang datang ke bank, juga melalui sales call, dan juga melalui media sosial maupun media cetak. Kemudian peneliti menanyakan apakah pihak *frontliner* menentukan segmentasi pasar dari Muamalat DIN Kemudian HP menjawab :

“Tidak ada segmentasi, karna Muamalat DIN merupakan sebuah fitur layanan jadi semua nasabah yang mempunyai rekening atau tabungan bisa registrasi aplikasi ini, karena mereka yang sudah membuka rekening tabungan akan ada buku tabungan, ATM, dan fitur *Mobile Banking*”.

Subjek HP menerangkan bahwa dalam menentukan segmentasi tidak ada segmentasi nasabah, hal itu dikarenakan bahwa setiap tabungan rekening nasabah wajib mendapatkan buku tabungan, ATM, dan bisa mengaktifkan fitur Muamalat DIN. Kemudian menanyakan lagi dalam

bentuk hal apa saja pihak bank mensosialisasikan aplikasi Muamalat DIN ini, lalu subjek HP menjawab :

“Seperti yang sudah aku sebutin ada di ATM pemberitahuannya, di media sosial juga seperti Instagram dan juga media cetak, dan kami juga kadang wa ke nasabah untuk pemberitahuan disamping nasabah sendiri yang datang kesini, nah biasanya kalo nasabah yang datang kesini kita langsung bantu untuk proses aktivasinya”

Subjek HP menjelaskan bahwa terkait dalam bentuk apa saja pihak Bank Muamalat mensosialisasikan tentang M-DIN ini yakni seperti pemberitahuan di mesin ATM, di media sosial, media cetak, melalui whatsapp kepada nasabah, dan juga memberitahu kepada nasabah yang langsung datang ke bank. Kemudian peneliti menanyakan apakah nasabah banyak yang tertarik menggunakan Muamalat DIN, lalu HP menjawab :

Bisa dikatakan para nasabah cukup tertarik karna para nasabah sangat terbantu sekali dengan adanya layanan Muamalat DIN ini, mereka para nasabah dengan sangat mudah untuk melakukan transaksi dan mendaftar tanpa harus datang ke muamalat langsung, cukup diam dirumah mereka sudah bisa melakukan transaksi dan lain sebagainya.

Subjek HP menjelaskan terkait seberapa tertariknya para nasabah pengguna layanan Muamalat din, karna mereka sangat terbantu khususnya dalam hal transaksi, saat ini Muamalat DIN sendiri sudah dilengkapi banyak fitur yang tentu memudahkan para pengguna Muamalat DIN. Kemudian peneliti menanyakan lagi bagaimana strategi dari pihak *frontliner* agar nasabah lebih sering menggunakan layanan tersebut, lalu HP Menjawab :

“Biasanya dari kami lebih sering menjelaskan terlebih dahulu terkait fitur yang ada di muamalat din, keuntungan dan kemudahan apa yang bisa di dapatkan nasabah, sehingga nasabah tertarik menggunakan layanan Muamalat DIN”

Subjek HP menjelaskan bahwasanya strategi yang digunakan agar nasabah tertarik menggunakan produk itu yakni lebih sering mengutamakan menjelaskan kepada nasabah atau bisa dikatakan yang utama dijelaskan kepada nasabah. Maka dari hal itu nasabah bisa tertarik, kemudian keuntungan dan kemudahannya juga dijelaskan agar nasabah semakin tertarik akan produk Muamalat DIN.³

Subjek 2

Nama : YK

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Teller

Hasil wawancara dengan YK yang mana beliau merupakan *Teller* di Bank Muamalat Kota Metro, peneliti menanyakan bagaimana strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan layanan Muamalat DIN, kemudian subjek YK menjawab :

“Untuk strategi memang kita dari pihak bank pada awal-awal peluncuran Muamalat DIN semua pegawai disuruh memperkenalkan kepada semua nasabah yang datang ke kantor, terus ditanya apa sudah tau ada layanan baru Namanya Muamalat DIN dan sudah menggunakan aplikasinya atau belum, jika belum langsung kami arahkan ke CS untuk dijelaskan lebih detailnya. Tapi sekarang tanpa nasabah datang ke bank pun sudah banyak yang tau, karna untuk penjelasan layanan Muamalat DIN sudah banyak tersebar di media cetak maupun media sosial, jadi lebih memudahkan untuk para nasabah”

³ Wawancara dengan subjek HP pada tanggal 16 oktober 2023

Subjek YK menjelaskan terkait bagaimana strategi *frontliner* untuk mengoptimalkan layanan Muamalat DIN pada saat pengenalan awal bahwa setiap nasabah yang datang akan selalu ditanyakan sekaligus dikenalkan dengan layanan baru yang ada di muamalat, sehingga dengan strategi begitu pihak bank dapat mengetahui nasabah mana yang sudah menggunakan dan yang belum menggunakan sehingga para pegawai baik *teller* maupun *security* bisa langsung mengarahkan ke CS, namun seiring berkembangnya zaman strategi yang digunakan pun berkembang, bukan hanya memberitahu atau mengenalkannya kepada nasabah yang datang ke kantor, akan tetapi seperti media cetak dan media sosial pun menjadi salah satu strategi bank dalam mengoptimalkan layanan Muamalat DIN ini. Kemudian peneliti menanyakan lagi dalam bentuk hal apa saja pihak bank mensosialisasikan aplikasi Muamalat DIN ini, lalu subjek YK menjawab :

“Kita ada beberapa *supliyer*, dan beberapa tim marketing dimana mereka disaat mereka mendatangi nasabah-nasabah potensial yang termasuk nasabah utama ya itu mereka sampaikan juga supaya mereka melakukan *upgrade* perubahan dari *mobile banking* lama ke DIN karna ada penyempurnaan di dalamnya hingga lebih mudah, selain itu pun kami melakukannya menggunakan media cetak maupun media sosial yang mana lebih membantu dan efektif dalam memberi informasi terkait layanan Muamalat DIN”.

Subjek YK menjelaskan terkait sosialisasi aplikasi Muamalat DIN guna mengoptimalkan penggunaannya pihak bank menggunakan beberapa bentuk upaya mempromosikan yakni dengan melalui media cetak, brosur, media sosial. Kemudian peneliti menanyakan apakah pihak *frontliner* menentukan segmentasi pasar dari Muamalat DIN Kemudian YK menjawab :

“Sebenarnya kalo masalah segmentasi nasabah gak ada, karna seperti yang saya jelaskan tadi semua nasabah yang datang tetap kami jelaskan dan kami arahkan ke CS untuk mendapatkan informasi lebih detailnya”

Subjek YK menjelaskan bahwa tidak ada segmentasi khusus kepada nasabah yakni semua nasabah yang menjadi segmentasi pemasaran dari aplikasi Muamalat DIN baik yang datang langsung maupun tidak sudah bisa mendapatkan informasi terkait layanan Muamalat DIN.

Kemudian peneliti menanyakan lagi bagaimana strategi dari pihak *frontliner* agar nasabah lebih sering menggunakan layanan tersebut, lalu YK menjawab :

“Jadi Muamalat DIN ini layanan pembaharuan dari *mobile banking* nah kalau untuk strategi dari *frontliner* kurang lebih sama seperti yang saya jelaskan tadi, kami menanyakan kepada nasabah terkait Muamalat din, dari segi kegunaannya maupun benefitnya misalnya ada beberapa fitur yang belum ada di *mobile banking* lama. Dan di Muamalat DIN ini sudah disempurnakan dan tentunya banyak fitur yang sangat memudahkan para nasabah, Dan untuk lebih jelasnya nasabah yang datang kami arahkan ke CS untuk mengetahui informasi mengenai Muamalat DIN lebih jelas dan detail”.

Subjek YK menjelaskan bahwa strategi *frontliner* untuk mengoptimalkan nasabah menggunakan Muamalat DIN bahwa pada saat nasabah datang sudah di informasikan terkait layanan Muamalat DIN, maupun pembaharuan dari *mobile banking* menjadi Muamalat DIN. Dan mengarahkan para nasabah ke CS untuk dijelaskan apa yang membedakan fitur *mobile banking* yang lama dengan Muamalat DIN. Subjek YK juga menjelaskan bahwa pada saat awal luncur pembaharuan layanan ini setiap *briefing* pagi juga disampaikan kepada para pegawai khususnya *frontliner*.

Kemudian peneliti menanyakan apakah nasabah banyak yang tertarik menggunakan Muamalat DIN, lalu YK menjawab :

“Untuk nasabah bisa dibilang lumayan banyak yang tertarik dan menggunakan aplikasi DIN ini, karna emang banyak ngebantu dari transfer, scan qris, bayar listrik, beli listrik dan masi banyak lagi, bahkan sekarang sudah bisa mendaftar prohaj lewat Muamalat DIN. Jadi nasabah bisa lebih mudah bertransaksi tanpa keluar rumah, apa lagi buat anak muda yang males keluar”.

Subjek YK menjelaskan bahwa banyak nasabah yang tertarik dan menggunakan aplikasi Muamalat DIN karna banyak sekali keuntungan yang di dapat, juga lebih mudah karna bisa di akses dimana saja dan kapan saja, jadi sangat membantu.⁴

Informan 1

Nama : SWN

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah Bank Muamalat Kota Metro

Hasil wawancara dengan SWN yang mana beliau adalah nasabah Bank Muamalat Kota Metro, disini peneliti menanyakan apakah pernah mendapatkan informasi terkait Muamalat DIN, kemudian SWN menjawab:

“Pernah, pada saat diawal saya mau buka buku rekening langsung dijelaskan sendiri oleh CS yang membantu saya dalam pembukaan buku rekening, dan disitu saya dijelaskan bahwa sebelum adanya Muamalat DIN ini Namanya *mobile banking* dan saat ini telah di sempurnakan menjadi Muamalat DIN tentu memiliki fitur yang lebih banyak dan sangat membantu saya dalam melakukan transaksi dan lain-lain”.

⁴ Wawancara dengan subjek MM tanggal 16 oktober 2023

Nasabah SWN menyatakan bahwa sudah tau dengan adanya layanan Muamalat DIN pada saat nasabah SWN membuka rekening di Muamalat Kota Metro, sebagai nasabah yang menggunakan Muamalat DIN tentu sangat memudahkan dalam bentuk transaksi dan lain-lain. Kemudian peneliti lanjut menanyakan dalam bentuk apa pihak bank mensosialisasikan nya kepada nasabah. Kemudian SWN menjawab :

“Kalau untuk saya sendiri dijelaskan secara langsung oleh CS, dan pada saat dijelaskan, CS pun memberitahu melalui aplikasi HP, media cetak dan ada juga di media sosial sehingga lebih mudah untuk mendapatkan info mengenai Muamalat DIN”.

Nasabah SWN menjelaskan bahwa pihak Bank Muamalat Kota Metro mensosialisasikan dalam bentuk penjelasan langsung yakni pada saat nasabah SWN membuka rekening. Dan CS juga memberi tahu untuk informasi mengenai Muamalat DIN bisa di akses melalui aplikasi HP, media cetak, dan media sosial.⁵

Informan 2

Nama : AC

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah Bank Muamalat Kota Metro

Hasil wawancara dengan nasabah AC yang merupakan nasabah baru yang ingin membuka rekening di Muamalat. Dan peneliti menanyakan apakah sudah tau mengenai Muamalat DIN, Kemudian nasabah AC menjawab :

⁵ Wawancara dengan nasabah SWN tanggal 19 oktober 2023

“Sudah tau sedikit tapi belum detail, hanya tau beberapa saja karna melihat dari media sosial (Instagram). Dan kebetulan memang mau buka rekening Muamalat”.

Nasabah AC menjelaskan bahwa ia belum mengetahui secara detail mengenai aplikasi Muamalat DIN, nasabah AC mengatakan bahwa ia melihat postingan di media sosial terkait Muamalat DIN. Selanjutnya nasabah AC diarahkan ke CS untuk mengetahui lebih jelas tentang Muamalat DIN.⁶

2. Apakah Yang Menjadi Kendala Dan Kemudahan Yang Di Rasakan Nasabah Menggunakan Muamalat DIN.

Untuk mengetahui apa yang menjadi kendala dan kemudahan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN, peneliti telah melakukan penelitian dan akan diuraikan dalam penyajian data dari beberapa subjek yang bekerja di Bank Muamalat Kota Metro, berikut hasil wawancara dengan beberapa subjek Bank Muamalat Kota Metro.

Subjek 1

Peneliti menanyakan apakah ketersediaan jaringan dan edukasi merupakan tantangan *frontliner* dalam meningkatkan penggunaan Muamalat DIN, kemudian HP menjawab :

“Tentang tantangan edukasi itu lebih banyak di nasabah-nasabah lansia, gak sedikit juga nasabah lansia yang tidak mempunyai hp android, karna untuk Muamalat DIN sendiri memerlukan hp untuk mengakses aplikasinya. Kemudian ada juga yang hp nya android tapi make nya belum bisa karna hanya bisa telp whatsapp saja, ini khusus lansia ya, kalo untuk nasabah yang dibawah umur 40 tahun masih mudah dalam menjelaskannya maupun menggunakan aplikasi DIN ini”.

⁶ Wawancara dengan nasabah AC tanggal 24 oktober 2023

Subjek HP menjelaskan terkait tantangan yang dihadapi oleh pihak Bank Muamalat Kota Metro beliau menyebutkan bahwa yang menjadi sedikit kendala yang usianya sudah menginjak lanjut usia. Subjek HP menjelaskan hal itu dikarenakan ada di antara mereka yang belum memiliki *smartphone* android. Jika kita perhatikan memang kalangan lansia tidak terlalu memperhatikan tentang ini. Subjek HP juga menjelaskan bahwa ada juga nasabah lansia yang mempunyai android tetapi bingung dalam mengoprasikannya, kemudian subjek HP menjelaskan lagi tentang kendala dan mengoptimalkan penggunaan Muamalat DIN untuk nasabah yang masih berusia 40 tahun kebawah memang sangat mudah memahami tentang aplikasi ini, namun terkadang mereka bingung terhadap fitur apa yang ingin mereka gunakan sehingga jarang digunakan atau bisa dikatakan pasif. Kemudian peneliti lanjut menanyakan bagaimana dengan jaringan? Apakah jaringan menjadi kendala dalam mengoptimalkan nasabah menggunakan aplikasi, kemudian HP menjawab :

“Kalau masalah jaringan hampir gak ada sih karna kan rata-rata di kota jadi untuk kendala jaringan sendiri bisa dibilang cukup minim walaupun ada ya tidak banyak dan Kembali ke daerah nasabah masing-masing. Tapi sejauh ini untuk nasabah Muamalat Kota Metro aman”.

Subjek HP menjelaskan bahwa terkait masalah jaringan hampir tidak ada, beliau menerangkan bisa dikatakan bahwa hampir semua nasabah Muamalat Kota Metro bertempat tinggal di kota, jadi bisa dikatakan untuk masalah kendala jaringan masih sangat kecil. Subjek HP menjelaskan

bahwa nasabah yang terkendala jaringan bisa dipastikan di daerahnya memang sulit jaringannya, sehingga menghambat penggunaan aplikasi Muamalat DIN. Kemudian peneliti menanyakan lagi apa saja keuntungan atau kemudahan dari bank khususnya *frontliner* apabila nasabah lebih aktif melakukan transaksi melalui aplikasi Muamalat DIN. Kemudian HP menjawab :

“Kalo dari pihak bank yang pertama jika nasabah aktif menggunakan DIN itu bisa membantu mengurangi volume transaksi dicabang, kemudian yang kedua meningkatkan loyalitas nasabah karna dari hasil riset yang dilakukan secara internal nasabah yang aktif menggunakan Muamalat DIN pasti mereka akan meningkatkan jumlah saldo di rekening karena kemudian strategi utama transaksi menyiapkan lebih banyak dana, itulah keuntungan dari kami”

Subjek HP menjelaskan terkait apa saja yang menjadi keuntungan pihak bank jika nasabah lebih aktif menggunakan aplikasi Muamalat DIN memang sangat terasa jika nasabah lebih aktif yang pertama bisa mengurangi volume transaksi dikantor cabang. Hal ini di karenakan keperluan nasabah sudah bisa dilakukan melalui aplikasi Muamalat DIN sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang. Dan selanjutnya dengan aktifnya nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN dapat menambah loyalitasnya terhadap bank, dan nasabah juga lebih cenderung menambah saldo mereka sebagai modal atau dana untuk transaksi. jadi dana yang baru masuk ke dalam rekening lebih besar dari pada dana yang mengendap itulah keuntungan kami dari pihak bank.⁷

⁷ Wawancara dengan subjek HP tanggal 16 oktober 2023

Subjek 2

Peneliti menanyakan apakah ketersediaan jaringan dan edukasi merupakan tantangan *frontliner* dalam meningkatkan penggunaan Muamalat DIN, kemudian subjek YK menjawab :

“Bicara kendala sepertinya tidak ada, kecuali sinyal. Nah jadikan pada saat register sinyal dari nasabah down dan itu sih kendalanya. Itu pun tergantung tempat tinggal dan sinyal tiap daerah masing-masing, tapi kalo untuk kendala dari aplikasi Alhamdulillah ga ada”.

Subjek YK menjelaskan terkait kendala hamper tidak ada hanya saja kemungkinan sinyal nasabah down dan menghambat penggunaan aplikasi Muamalat DIN namun untuk kendala dari aplikasiya sendiri hampir tidak pernah ada kendala. Kemudian peneliti menanyakan apa saja kemudahan yang di dapatkan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN, lalu subjek YK menjawab :

“Kemudahannya yang pasti nasabah bisa transaksi kemana pun dan kapan pun dari rumah tanpa harus ke kantor, juga banyak fitur seperti qris, bayar listrik, beli pulsa/kuota dan masih banyak lagi kemudahan yang bisa didapat melalui Muamalat DIN. Bahkan di Muamalat DIN sudah bisa membuka rekening secara online, jadi kalo misalnya mau buka rekening tabungan atau deposito udah bisa pake aplikasi Muamalat DIN abis itu tinggal ke bank untuk ambil buku dan kartunya saja”.

Subjek YK menjelaskan terkait kemudahan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN, hanya perlu membuka *smartphone* sudah bisa melakukan banyak transaksi tanpa harus ke kantor, dan aplikasi Muamalat DIN ini bisa di akses 24 jam. Kemudian subjek YK juga menjelaskan terkait fitur pembukaan buku rekening secara online baik itu

rekening biasa maupun deposito sehingga ke bank hanya untuk mengambil kartu rekening dan buku tabungan saja.⁸

Responden 1

Nama : SWN

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah Bank Muamalat Kota Metro

Hasil wawancara dengan SWN seorang responden dari nasabah Bank Muamalat Kota Metro, peneliti menanyakan apa kemudahan yang dirasakan sebagai nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Kemudian responden menjawab :

“Lebih mudah untuk kontrol saldo, transaksi, beli pulsa, bayar listrik, dan masih banyak banget keuntungannya dan pasti memudahkan banget. Terus kalo pas lagi pergi dan mau sholat bingung arah kiblat bisa cek di aplikasi juga, dan untuk akses aplikasinya pun udh cangih bisa pake *face id* atau sidik jari”.

Nasabah SWN menjelaskan bahwa dengan menggunakan aplikasi Muamalat DIN yakni lebih mudah untuk mengetahui sisa saldo di rekening bank tanpa harus datang ke bank untuk minta print out rekening. Kemudian nasabah SWN juga menjelaskan kemudahan transaksi sampai arah kiblat bisa diakses di aplikasi Muamalat DIN dan juga untuk akses aplikasinya bisa menggunakan *face id* atau sidik jari sehingga sangat memudahkan. Kemudian peneliti menanyakan Kembali, kendala apa yang dirasakan saat menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Kemudian Responden menjawab :

⁸ Wawancara dengan subjek MM tanggal 16 oktober 2023

“Untuk kendala dari aplikasi Muamalat DIN sejauh ini aman sih, ga ada kendala, kalo pun kendala bukan di aplikasinya tapi sinyal yang emang lagi *down*, biasanya kalo lagi hujan ditempat saya sinyalnya sering *down*”.

Nasabah SWN menjelaskan untuk kendala dari aplikasi Muamalat DIN tidak ada, hanya Ketika di daerah nya hujan sinyal nya *down*, itu yang menyebabkan kendala dalam bertransaksi karna lemahnya sinyal.⁹

Responden 2

Nama : AC

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah Bank Muamlat Kota Metro

Peneliti menanyakan apa kemudahan yang dirasakan nasabah saat menggunakan Muamalat DIN, kemudian responden AC menjawab :

“Tentu banyak sekali kemudahan nya, mulai dari membayar melalui qris sampai sekarang untuk menadafar haji sudah bisa melalui Muamalat DIN tanpa harus jauh-jauh ke kantor dan menunggu antrian”.

Responden AC menjelaskan bahwa banyak kemudahan yang dirasakan mulai dari penggunaan fitur Qris sampai mendaftari haji bisa melalui aplikasi Muamalat DIN. Kemudian peneliti menanyakan lagi apa saja kendala yang dirasakan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN, kemudian responden AC menjawab :

“Kalo untuk kendalanya di sinyal saja sih, selebihnya aman dan lancar-lancar saja, karna saya tinggal nya bukan di tengah kota jadi untuk sinyal memang sedikit sulit”.

⁹ Wawancara dengan nasabah SWN tanggal 19 oktober 2023

Respoden AC menjelaskan bahwa kendala yang dirasakan karna sinyal, dikarnakan memang tempat tinggal beliau yang bukan ditenah kota sehingga sulit sinyal.¹⁰

C. Analisis Data

Pada bagian ini peneliti akan menganalisis terhadap apa yang telah ditemukan peneliti di lapangan. Baik itu di dapat dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

Pada bank mana saja tentu memiliki berbagai cara yang diterapkan untuk meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking* tak terkecuali Bank Muamalat Kota Metro, Kantor Cabang Muamalat Kota Metro juga ikut serta membaurkan kepada nasabah yang lama maupun yang baru untuk menggunakan layanan Muamlat DIN. Sebelum adanya Muamalat DIN ini layanan nya disebut *mobile banking* akan tetapi seiring berkembangnya waktu *mobile banking* di upgrade menjadi *Muamalat Digital Islamic Network* dimana fitur nya sudah disempurnakan dan terbentuklah Muamalat DIN. Tentu banyak fitur baru yang sebelumnya tidak ada di *Mobile banking* dan saat ini bisa dikatakan Muamalat DIN lebih banyak fiturnya dan pasti lebih lengkap, serta penampilan aplikasi yang cukup menarik dan memudahkan seperti hal nya nasabah bisa dengan mudah mengakses aplikasi menggunakan *face id* atau sidik jari. Akan tetapi meskipun *mobile banking* sudah disempurnakan menjadi Muamalat DIN masih banyak nasabah yang belum faham mengenai Muamalat DIN baik kegunaanya maupun manfaatnya,

¹⁰ Wawancara dengan nasabah AC tanggal 24 oktober 2023

dikarnakan banyak nasabah yang memang sudah lansia dan tidak faham dengan penggunaan *android* sehingga menjadi kendala, ada juga beberapa nasabah lansia yang mempunyai android akan tetapi tidak bisa mengoprasikan nya sehingga menjadi kendala juga. kemudian untuk nasabah yang tinggalnya jauh dari tengah kota mereka juga merasakan kendala sinyal, sehingga proses transaksi dan lainnya terhambat karna sinyalnya kurang mendukung. Maka dari itu peneliti ingin menganalisis rumusan maslah seperti yang akan dibahas dibawah ini.

1. Bagaimana Strategi *Frontliner* dalam Mengoptimalkan Penggunaan *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Kota Metro

Rumusan masalah yang pertama adalah “bagaimana strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan penggunaan *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Kota Metro” untuk menjawab rumusan masalah yang pertama ini peneliti telah melakukan wawancara langsung ke lapangan.

Dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti dengan pihak Bank Muamalat Kota Metro mengenai strategi ifrontliner guna mengoptimalkan penggunaan *Digital Islamic Network* atau biasa disebut Muamalat DIN. Menurut peneliti pihak bank sudah melakukan berbagai upaya atau strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini. Strategi yang dilakukan oleh pihak bank muamalat khususnya *Frontliner* ini mencakup dalam konsep

strategi pelayanan dalam teori BAB II yang telah peneliti paparkan.

Adapun beberapa hal tersebut sebagai berikut :

- a. Memperkenalkan produk atau jasa pada nasabah mestinya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yakni beberapa prinsip yang harus dilakukan oleh seorang *frontliner* yaitu prinsip pelayanan seperti merumuskan strategi pelayanan. Strategi pelayanan mengkomunikasikan kualitas pelanggan, menetapkan standar kualitas dengan jelas, menerapkan system pelayanan yang efektif, karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan survey langsung. Adapun dalam penelitian menganalisis bahwa Bank Muamalat Kota Metro menerapkan strategi pelayanan dalam untuk mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) telah sesuai dengan standar operasional prosedur prinsip pelayanan. Tentunya hal ini nantinya dapat memaksimalkan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN.
- b. Selain dari layanan *frontliner* dari segi promosi juga dilakukan oleh pihak Bank Muamalat guna memaksimalkan semua nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini seperti

- 1) Pemasaran langsung (*direct marketing*)

Pemasaran langsung merupakan salah satu metode yang digunakan dalam mengoptimalkan pengguna Muamalat DIN yakni dilakukan secara langsung kepada nasabah.

2) Media cetak, media sosial atau pengiklanan

Menggunakan media cetak dan media sosial untuk memberitahukan kepada nasabah tentang produk yang ada pada perbankan memang sudah biasa pada umumnya dilakukan oleh pihak perbankan tidak terkecuali Bank Muamalat Kota Metro.

3) *ATM (Automated Teller Machine)*

Melalui media digital seperti ATM juga digunakan pihak Bank Muamalat untuk memberitahukan produk Muamalat DIN ini kepada nasabah dengan tujuan agar setiap nasabah yang datang ke ATM dapat mengetahui bahwasanya ada produk jasa terbaru dari Bank Muamalat.

4) *Sales Call*

Sales call adalah kunjungan secara langsung kepada pelanggan atau nasabah guna memberitahukan produk atau jasa yang ada pada bank itu sendiri dengan tujuan meningkatkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN

5) *Mobile Banking*

Mobile banking versi yang lama juga menyediakan informasi terkait tentang aplikasi terbaru Muamalat DIN. Bahwa pada saat diluncurkannya Aplikasi terbaru Muamalat DIN *mobile banking* versi yang lama memberitahukan bahwa segera berhijrah ke Muamalat DIN yang baru.

c. Untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan fitur ini pihak Bank Muamalat Kota Metro khususnya pada *frontliner* lebih sering menjelaskan kepada nasabah yang datang ke bank dan juga melalui media cetak juga media sosial. Selain itu juga dengan adanya dukungan aplikasi Muamalat DIN yang menggunakan system keamanan yang lebih dari *mobile banking* lainnya yakni dengan menggunakan alfaumerik dan TIN untuk keamanan transaksinya dapat menjadi nilai lebih di mata para nasabah untuk tertarik menggunakannya.

Dari paparan yang dijelaskan peneliti di atas Bank Muamalat Kota Metro melaksanakan upaya untuk mengoptimalkan pengguna Muamalat DIN dari strategi pemasaran hingga strategi pelayanan mereka terapkan agar nasabah mengetahui dan menggunakan layanan Muamalat DIN. Dengan cara menjelaskan terkait kegunaan dan keuntungan yang bisa didapatkan nasabah pengguna layanan Muamalat DIN. Juga menjelaskan keunggulan yang ada di Muamalat DIN bahwasanya lebih lengkap dan lebih aman dibandingkan dengan *mobile banking*.¹¹

2. Apakah yang Menjadi Kendala dan Kemudahan yang dirasakan Nasabah Menggunakan *Digital Islamic Network*.

Rumusan masalah yang kedua adalah “apakah yang menjadi kendala/tantangan dan kemudahan jika nasabah menggunakan *Digital*

¹¹ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Relationship Strategy*, Jakarta: Gramedia, 2006, h. 20.

Islamic Network”. Untuk menjawab rumusan masalah diatas peneliti melakukan wawancara.

Berdasarkan pemasaran yang telah dilakukan oleh pihak perbankan dari berbagai upaya yang telah dilakukan baik itu melalui media cetak, media sosial, ATM, *sales call*, dan *mobile banking* hingga nasabah yang datang langsung ke bank. Tentunya ada kendala dan kemudahan yang di dapat baik dari sisi kendala perbankan dalam memasarkannya maupun kendala dan kemudahan dari pihak konsumen yang aktif dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Terkait kendala dan kemudahan ini tercakup dalam konsep BAB II yang telah peneliti paparkan yaitu :

a. Kendala

Otoritas Jasa Keuangan mengatakan bahwa setidaknya ada 3 tantangan atau kendala yang dihadapi perbankan di Indonesia dalam pelayanan digital banking. Evaluasi uji coba layanan digital banking, ketersediaan jaringan, edukasi dan infrastruktur jaringan yang kurang luas yang menyangkut masih rendahnya minat masyarakat Indonesia uang melakukan kegiatan ekonomi digital.

Dari data yang didapatkan peneliti dilapangan, pihak Bank Muamalat menyatakan bahwa yang menjadi kendala dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN yaitu edukasi di kalangan nasabah yang usianya sudah masuk dalam kategori lansia. Maka dari itu banyak diantara mereka yang tidak mempunyai *smartphone*. Adapun jika diperhatikan kalangan lanjut usia memang

tidak terlalu memperhatikan akan hal ini sehingga mereka kurang berminat untuk menggunakannya. Selain itu juga nasabah yang sudah lanjut usia masih banyak yang kurang mengetahui tentang internet sedangkan aplikasi Muamalat DIN ini tingkat pemahaman yang diperlukan untuk menggunakannya terbilang tinggi karena didalamnya terdapat banyak fitur-fitur baru

Selain kendala factor usia ada juga kendala lainnya seperti yang peneliti telah sebutkan di atas tadi yakni terkendala jaringan. Hampir semua bisnin *online* ataupun jasa *online* jikalau jaringan lagi *down* semua akan bermasalah. Namun dari hasil penelitian terkait kendala jaringan tidak menjadi permasalahan utama bagi pihak Bank Muamalat Kota Metro. Hal ini dikarenakan hampir semua nasabah dari Bank Muamalat Kota Metro semuanya bertempat tinggal di wilayah perkotaan. Walaupun memang sebagian kecil nasabah ada yang bertempat tinggal di daerah yang sulit dijangkau oleh jaringan infrastruktur internet namun jumlahnya tidak terlalu besar sehingga untuk kendala internet agak kurang seperti yang dijelaskan oleh *customer service* pada saat penelitian kemungkinan pada saat melakukan registrasi sinyal atau jaringan nasabah lagi *down* atau bermasalah.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada sebagian responden yang menggunakan Muamalat DIN, bagaimana kendala dan kemudahan yang dirasakan. Dari data yang didapatkan peneliti bahwasanya untuk

kendala yang dirasakan nasabah terkadang karna jaringan yang sulit, sehingga menghambat proses transaksi untuk kemudahannya tentu banyak membantu proses transaksi dan lain-lain tanpa harus datang ke bank dan antri di bank.

b. Kemudahan

Kemudahan yang dirasakan baik itu bagi pihak bank maupun nasabah yakni dapat bertransaksi dimana saja, sangat efisien, aman, meningkatkan mobilitas, memperbesar kesempatan, mudah dan praktis, serta ramah lingkungan. Berbicara tentang kemudahan/keuntungan jika nasabah aktif menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Seperti yang peneliti jelaskan pada paragraf pertama bahwa setiap produk yang ditawarkan oleh pihak bank yakni akan menimbulkan kendala maupun kemudahan yang akan muncul ke permukaan. Seperti pada teori BAB II yang peneliti paparkan tentang kemudahan bagi pihak bank layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *value added service* kepada nasabahnya dan biaya pengurusan nasabah pun dapat berkurang.¹²

Dari data yang didapatkan peneliti, pihak bank menyatakan bahwa dengan aktifnya nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN memiliki keuntungan tersendiri bagi pihak bank yang pertama dijelaskan bahwa dengan aktifnya nasabah menggunakan aplikasi ini akan mengurangi volume transaksi di kantor cabang yang mana hal ini

¹² Longgar bhilawa, *Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Pengalaman (Experience) Sebagai Variabel Eksternal dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*, Skripsi, Surakarta : Universitas Sebelas Maret 2010, h, 14.

akan mengurangi biaya pengurusan nasabah. Hal ini dikarenakan keperluan nasabah sudah bisa dilakukan lewat yang namanya aplikasi Muamalat DIN. Sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi baik itu tagihan maupun hal lainnya. Yang kedua dengan aktifnya seorang nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN terutama menambah *loyalitas* nasabah. Kemudian juga keuntungan lainnya bagi pihak bank yaitu seorang nasabah akan cenderung menambah saldo rekening. Hal ini dikarenakan dana yang berputar akan lebih besar sehingga dana yang masuk lebih banyak dari pada seorang yang dananya mengendap di dalam rekening. Selanjutnya narasumber lainnya juga menjelaskan jika seorang nasabah melakukan registrasi dengan menggunakan referral dari *customer service* maka akan menambah nilai lebih bagi *customer service* itu sendiri. Selain itu juga keuntungan jika nasabah aktif menggunakan aplikasi Muamalat DIN seperti yang dijelaskan *customer service* nasabah hanya perlu membuka *smartphone* untuk melakukan transaksi dan juga ada beberapa kelebihan yang didapatkan nasabah dengan menggunakan aplikasi Muamalat DIN yaitu dalam aplikasi ini dapat melakukan transfer menggunakan fitur SKN dan RTGS. Yang mana batas limit yang lebih besar jika kita bandingkan dengan melakukan transfer di ATM. Jika kita bandingkan keunggulannya terdapat pada batas limit dana yang ditransaksikan, jika menggunakan Muamalat DIN dana yang bisa kita transfer baik itu

sesame bank maupun SKN maksimal senilai 99 juta dan via RTGS 100 juta ke atas. Adapun classic hanya mencapai 10 juta dan kartu GOLD 25 juta saja.

Beberapa responden nasabah lainnya juga menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi Muamalat DIN ini sangat membantu terutama dalam mengontrol saldo rekening tabungan, dan juga dapat mempermudah memindahkan dana baik itu sesame bank Muamalat maupun dengan Bank lain. Perihal dengan transfer terkadang membuat seorang nasabah enggan untuk langsung datang ke ATM ataupun kantor cabang hal ini dikarenakan harus memiliki waktu khusus untuk meluangkan waktu disamping itu juga belum masalah antrian yang sering terjadi di kantor cabang membuat nasabah jenuh. Maka dari itu nasabah mengungkap kemudahan yang di dapatkan dengan menggunakan Muamalat DIN ini sering terkait dengan masalah transaksi transfer.

Jika kita perhatikan kebanyakan kendala atau tantangan yang muncul dari nasabah yang tidak menggunakan aplikasi dan tidak aktif menggunakan aplikasi Muamalat DIN yaitu kendala persaingan untuk mendapatkan loyalitas dan kepuasan dari nasabah. Seharusnya dengan diterapkan berbagai strategi guna menyampaikan edukasi tentang aplikasi muamalat DIN nasabah akan lebih aktif menggunakannya namun tidak menutup kemungkinan nasabah juga tidak menggunakannya dengan alasan tidak mengetahui serta terlalu banyak

rekening yang mereka miliki. Maka dari itu peneliti menyimpulkan beberapa jawaban dari rumusan masalah yakni peneliti merasa bahwa perlunya melakukan kerja sama akan hal pemangku literasi keuangan Syariah serta optimalisasi koordinasi diberbagai tempat khususnya bagi Lembaga pemangku kepentingan sekaligus memperkenalkan produk-produk yang ada di Bank Muamalat sehingga semua kalangan masyarakat mengetahui keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh Bank Muamalat, sehingga banyak nasabah yang tertarik akan produknya yang nantinya meningkatkan jumlah rekening tabungan dan banyaknya fitur yang didapatkan dengan membuka rekening terutama Muamalat DIN yang mana nantinya akan menambah kepuasan nasabah bertransaksi dan mampu bersaing dengan perbankan lain.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Strategi yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat adalah strategi layanan dan pemasaran yakni dengan menerapkan prinsip layanan dan manajemen bauran pemasaran. Dari hasil penelitian tentang strategi pemasaran yang dilaksanakan yaitu terkait prinsip layanan dengan menggunakan strategi layanan yakni menjelaskan keunggulan-keunggulan fitur tersebut dan keamanan dari aplikasi Muamalat DIN sendiri. Kemudian dari strategi pemasaran bahwa promosi atau memperkenalkan produk tidak hanya terfokus pada *frontliner* saja namun juga dari semua pihak Bank Muamalat ikut serta memasarkan ataupun memberitahukan produk jasa ini kepada nasabah dalam bentuk promosi seperti pemasaran langsung ke nasabah, menggunakan media cetak, media sosial, ATM (*Automated Teller Machine*), *Sales Call*, dan *Mobile Banking*.
2. Kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah yakni dari data yang didapatkan peneliti lapangan, pihak Bank Muamalat menyatakan bahwa yang menjadi kendala dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN yaitu kalangan nasabah yang usianya sudah masuk dalam kategori lansia. Maka dari itu banyak diantara mereka yang tidak mempunyai *smartphone* dan ada juga nasabah yang memiliki *smartphone*

akan tetapi tidak bisa dalam mengoprasionalkannya, selain faktor usia ada juga kendala lainnya yakni terkait jaringan namun hal ini tidak menjadi permasalahan utama karena tingkat kendala yang masih kecil yakni hanya pada saat melakukan registrasi. Kemudian dari nasabah yang tidak menggunakan memang tidak mengetahui akan hal itu dan juga mereka tidak terfokus pada aplikasi yang diterapkan dikarenakan sudah menggunakan *mobile banking* dari bank lain. Selanjutnya untuk kemudahan atau keuntungan yang didapatkan baik itu dari pihak Bank maupun nasabah yaitu dengan aktifnya nasabah menggunakan aplikasi ini akan mengurangi *volume* transaksi dikantor cabang kemudian juga keuntungan lainnya bagi pihak bank yaitu seorang nasabah akan cenderung menambah saldo rekening. Hal ini dikarenakan dana yang berputar akan lebih besar sehingga dana yang masuk lebih banyak dari pada seorang yang dana nya mengendap di dalam rekening. Dari pihak nasabah juga menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi Muamalat DIN ini sangat membantu terutama dalam mengontrol saldo rekening tabungan, bertansaksi, dan juga dapat mempermudah memindahkan dana baik itu sesama Bank Muamalat maupun dengan Bank lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terdapat beberapa saran untuk di tindaklanjuti. Adapun yang peneliti sarankan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank Muamalat Kota Metro

Perlunya melakukan kerja sama akan hal pemangku literasi keuangan Syariah serta optimalisasi koordinasi dengan para pemangku kepentingan. Sehingga bisa melakukan sosialisasi diberbagai tempat sekaligus memperkenalkan produk-produk yang ada di Bank Muamalat sehingga semua kalangan masyarakat mengetahui keunggulan-keunggulan yang dimiliki terutama dibidang *mobile banking* Muamalat DIN yang mana nantinya akan menambah kepuasan nasabah bertransaksi dan mampu bersaing dengan perabankan lainnya sehingga produk yang ditawarkan akan menjadi prioritas bagi nasabah.

2. Dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan didalamnya, namun peneliti mengharapkan dengan adanya skripsi ini mampu menjadi manfaat bagi siapapun dan juga peneliti mengharapkan agar nantinya penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar Syahrul dan Rachmatullaily *Kinerja Frontliner dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika*, Jurnal Keuangan dan Perbankan Vol 3, No 1, 2015.

Bankmuamalat.co.id.

Bhilawa Longgar, *Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Pengalaman (Experience) Sebagai Variabel Eksternal dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*, Skripsi, Surakarta : Universitas Sebelas Maret 2010.

Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2009.

Chatab, *Diagnostic Management*, Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2007.

Departemen Agama RI, *AL-Quran dan Terjemahan*, Bandung: CV Penerbit Al-Quran Junnatul Ali Tahun 2005.

Dikutip dari Situs <http://bankmuamalat.co.id>. Diakses Pada Tanggal 18 Maret 2023 jam 13:27

Dikutip dari Situs <https://tafsirweb.com> diakses Pada Tanggal 19 Mei 2023 Jam 19.00

Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil> bankmuamalat online pada tanggal 18 maret 2023 Jam 12:44

Dikutip dari Situs Resmi Bank Muamalat, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-Muamalat

Hadi Syamsul Novi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol 5, No 1, 2015.

Hikmawati Fenti, *Metodologi Penelitian*, Depok: PT Raja Grafindo, 2017.

Khoirul Moh Anam, Khoiriyah Safitri, *Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi Teller di Bank Syariah*, Jurnal Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial, Vol 2, No. 1, April 2019.

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.

M. Suyanto, *Marketing Strategy*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Akademia Manajemen dan Perusahaan YKPN, 2005.
- Nurbaiti Tri, *Dampak Layanan Jasa Mobile banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)*, Skripsi Sarjana Metro : IAIN Metro 2020.
- Octhanantha Archie, Mochammad Al Musadieq, Mochammad Djudi Mukzam, *Pengaruh Hasil Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja Studi Pada Karyawan Bagian*.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/pojk.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan digital oleh Bank Umum, pasal 3.
- Prayoga Hendri, Customer Service Bank Muamalat KCP Metro, Wawancara pada 25 Mei 2023.
- Purwatianingsih Intan Sihadi¹, Sifrid S. Pangemanan², Hendrik Gamaliel, *Identifikasi Kendala dalam Proses Produksi dan Dampaknya Terhadap Biaya Produksi pada UD Risky*, Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13, april 2018.
- Rangkuti Freddy, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Relationship Strategy*, Jakarta: Gramedia, 2006.
- Ribka Vinny Bolang, James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto, *Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado*, Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015.
- Salam Abdus, *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking : Optimalisasi Dan Tantangan*, Al-Amwal, Volume 10, No.1.
- Suwarman Ujang, *Perilaku Kosumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bojokerto, Ciawi-Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), Cet. Ke-1.
- Syakir Muhammad Sula, *Asuransi Syariah dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), Cet. Ke-1.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaini@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3322/In.28.3/D.1/TL.00/10/2022

Metro, 03 Oktober 2022

Lampiran : -

Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth,
Liberty (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Meilina Balqis
NPM : 1903020028
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat KCP Metro.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Siti Zulaikha

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN
MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO

Nama : Meilina Balqis
Npm : 1903020028
Jurusan : S1-Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

A. Wawancara Karyawan Bank Muamalat Kota Metro

1. Bagaimana strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan layanan jasa Muamalat DIN?
2. Dalam bentuk hal apa saja pihak bank mensosialisasikan Aplikasi Muamalat DIN?
3. Apa saja kendala bank dalam mensosialisasikan Muamalat DIN?
4. Apakah ada perawatan apk Muamalat DIN secara rutin, untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah?

B. Wawancara Nasabah Bank Muamalat Kota Metro

1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan Apk Muamalat Din?
2. Apa saja kendala yang dirasakan nasabah saat menggunakan Muamalat DIN?
3. Apa saja kemudahan yang dirasakan nasabah saat menggunakan Muamalat DIN?
4. Apa harapan nasabah untuk pengembangan muamalat DIN?

Mengetahui
Pembimbing Skripsi



Liberty, SE., MA.
NIP. 19740824 200003 2 002

Metro, 18 September 2023
Mahasiswa Ybs



Meilina Balqis
NPM. 1903020028



**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: B-2905/In.28/D.1/TL.01/10/2023

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

Nama : **MEILINA BALQIS**
NPM : [1903020028](#)
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Mengetahui,
Pejabat Setempat



M. N. FAJRI

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 02 Oktober 2023

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP [19861030 201801 2 001](#)



**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.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2904/In.28/D.1/TL.00/10/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan Bank Muamalat Indonesia
KCP Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2905/In.28/D.1/TL.01/10/2023,
tanggal 02 Oktober 2023 atas nama saudara:

Nama : **MEILINA BALQIS**
NPM : [1903020028](#)
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 02 Oktober 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP [19861030 201801 2 001](#)



Bank Muamalat

Nomor : 382/BMI-BDL/SURAT/X/2023

Perihal : Persetujuan Observasi/survey

19 Oktober 2023 M

4 Rabiulakhir 1444 H

Kepada Yth.

Ibu Putri Swastika SE, M.IF

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan

IAIN Metro

Di

Tempat

Bismilaahirrohmaanirrohiim.

Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Teriring salam dan do'a semoga dalam menjalankan tugas dan aktivitas sehari-hari kita semua senantiasa mendapat petunjuk, bimbingan dan keridhoan Allah SWT, Aamiin.

Menindaklanjuti surat Ibu No. B-2905/In.28/D.1/TL.01/10/2023 tertanggal 2 Oktober 2023 perihal **Permohonan Observasi/survey** atas nama :

Nama : Meilina balqis

NPM : 1903020028

Semester : 9 (Sembilan)

Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah


Dengan ini kami sampaikan persetujuan penelitian kepada mahasiswa tersebut dengan tetap mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank Muamalat Indonesia.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk

CABANG LAMPUNG


Ahmad Azwar

Branch Manager



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

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

Nomor : B-4403/In.28/J/TL.01/12/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **MEILINA BALQIS**
NPM : 1903020028
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN
MUAMALAT DIN (DIGITAL ISLAMIC NETWORK) PADA
BANK MUAMALAT KCP METRO

untuk melakukan prasurvey di BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 13 Desember 2022

Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M

NIP 19920829 201903 1 007

Nomor : 029/BMI/MTR/VI/2022
Lamp. : -

Metro, 16 Desember 2022

Kepada Ykh.
Bpk. Muhammad Ryan Fahlevi M.M
Di Tempat

Perihal : **SURAT BALASAN**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

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

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Azwar
Jabatan : Branch Manager Lampung
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

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

Nama : MEILINA BALQIS
NPM/Semester : 1903020028
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : STRATEGI FRONTILINER DALAM
MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN (DIGITAL
ISLAMIC NETWORK) PADA BANK MUAMALAT
KCP METRO

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

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCU BANDAR LAMPUNG


Ahmad Azwar
Branch Manager Lampung


Bank Muamalat
Kantor Cabang Pembantu Metro



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

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1274/In.28/S/U.1/OT.01/11/2023**

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

Nama : MEILINA BALQIS
NPM : 1903020028
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

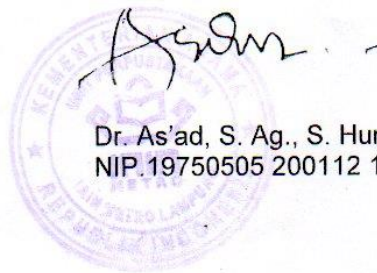
Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903020028

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 21 November 2023

Kepala Perpustakaan



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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : MEILINA BALQIS
NPM : 1903020028
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT METRO** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 28 November 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



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

Jl. 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

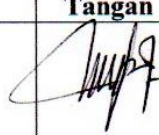

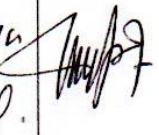

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Meilina Balqis

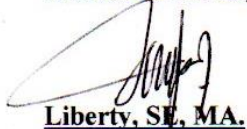
Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI

NPM : 1903020028

Semester / T A : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	9/2023 /11	Bimbingan bab 4-5 Tulis penulisan, konsisten mengacu pada buku panduan yg berlaku. profil kondisi penelitian tidak perlu terlalu detail. lebih di persingkat.	   

Dosen Pembimbing


Liberty, SE, MA.

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,


Meilina Balqis

NPM. 1903020028



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

Jl. 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 : Meilina Balqis

Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI

NPM : 1903020028

Semester / T A : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2.	Senin 13/11-23	Penulisan paragraf di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan	
		Footnot setiap BAB kembali ke no. 1	
		Struktur organisasi lengkap garis koordinasinya	
		Penulisan hrs asing . konsisten	
		Perbaiki	

Dosen Pembimbing

Liberty, SE, MA.

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Meilina Balqis

NPM. 1903020028



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

Jl. 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 : Meilina Balqis

Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI

NPM : 1903020028

Semester / T A : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3.	16/ 11 - 23	Hasil wawancara dengan para informen harus di uraikan ke dlm laporan Kesimpulan harus menjadi pertamajuan pd bab selanjutnya perbaiki	 

Dosen Pembimbing



Liberty, SE, MA.

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,



Meilina Balqis

NPM. 1903020028



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

Jl. 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 : Meilina Balqis Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1903020028 Semester / T A : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4.	Senin 20-11-23	Visi dan misi jika tidak ada kaitannya dengan pembahasan buang saja <hr/> Kepala judul "Struktur Organisasi" di lampirkan dan sumber datanya <hr/> teknis penulisan lebih teliti <hr/> perbaiki	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE, MA.
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Meilina Balqis
NPM. 1903020028








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

Jl. 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 : Meilina Balqis Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1903020028 Semester / T A : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
5	Selasa : 21 / - 23 " "	Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan <hr/> lengkapi lampiran? <hr/> Dokumentasi lengkapi dan di beri narasi <hr/> Datpus sesuaikan kopertus khusus <hr/> A cc Siap Ujian " "	    

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE, MA.
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Meilina Balqis
NPM. 1903020028

DOKUMENTASI

Muamalat DIN
The New Mobile Banking of Muamalat

Bank Muamalat

**Kini Fitur MDIN Semakin Lengkap
Memudahkan Berbagai Transaksimu**

Buka Tabungan
IB Hijrah Haji

Link Aja! Top Up
LinkAja
& Link Aja Syariah

Assalamu'alaikum wa Wa
Selamat datang di

Digital Islamic Network

Untuk menikmati layanan ini
Silahkan unduh M-DIN versi terbaru

Google Play App Store

#AyoHijrah

Muamalat DIN
The New Mobile Banking

Bank Muamalat

**Mau top up ini itu,
MDIN solusi paling jitu**

Isi e-Wallet

Bayar Cashless

Isi Paket Data

Isi Puluhan Prabayar

Google play App Store

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk is a subsidiary of **BPKI**

Call Muamalat 1800016 | www.bankmuamalat.co.id

#BankMuamalatIndonesia #BankMuamalat @BankMuamalat

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan **OJK**

0812.8065.1800

#AyoHijrah

Bank Muamalat

**Ragu keluar rumah
karena virus yang mewabah?**

pakai **Muamalat DIN**
The New Mobile Banking

Transaksi mudah tanpa perlu keluar rumah

#HijrahkanTransaksiOnlinemu

Segera Unduh

App Store Google play

#AyoHijrah

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh **OJK**

Bank Muamalat

#HijrahkanTransaksiOnlinemu

**Kerja di Rumah Biar Aman
Transaksi Tetap Jalan**

Dengan **Muamalat DIN**
The New Mobile Banking

Segera Unduh

App Store Google play

#AyoHijrah

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh **OJK**

Bank Muamalat



Muamalat DIN
The New Mobile Banking

**Mau Tabungan dengan
Mobile Banking Kekinian
Buka Tabungan Hijrah**

www.bankmuamalat.co.id/ayohijrah

 Sesuai Sistem
 Mudah
 Terpercaya

#HijrahkanTransaksiOnlinemu
Nikmati berbagai fitur unggulan yang lebih lengkap dan memudahkan Anda di Mobile Banking Muamalat baru

SalamMuamalat 1500016 | www.bankmuamalat.co.id

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh OJK

#AyoHijrah

Bank Muamalat

Muamalat DIN
The New Mobile Banking

Bagi Anda yang akan menggunakan Aplikasi Muamalat DIN, wajib melakukan registrasi di awal

4 Langkah Mudah Registrasi

- 

Klik "Daftar" lalu Masukkan:
1. Nomor rekening
2. PIN ATM
3. Nomor ponsel
4. Captcha
- 

Masukkan kode OTP
- 

Buat:
1. User ID
2. Password & konfirmasi password
3. Masukkan alamat e-mail
4. Masukkan referral code (bila ada)
- 

Buat TIN (6 Digit) registrasi berhasil

#HijrahkanTransaksiOnlinemu




#AyoHijrah

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh OJK

Bank Muamalat

Muamalat DIN
The New Mobile Banking

Transfer Lebih Mudah dengan Muamalat DIN

- 

Login lalu klik "Transfer Dana"
- 

Masukkan detail transfer

 - Pilih "Rekening Sumber" untuk sumber dana
 - Pilih "Rekening Penerima", daftarkan rekening penerima dengan klik ikon plus "+"
 - Masukkan "Nominal" transfer
 - Pilih "Jadwal Transfer"
 - Masukkan "Bentor" transfer jika diperlukan

Smart Transfer
secara otomatis merekomendasikan metode transfer yang dapat dilakukan
- 

Konfirmasi dan masukkan TIN
Bukti transaksi akan tersimpan di galeri Anda

#HijrahkanTransaksiOnlinemu




#AyoHijrah

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh OJK

Bank Muamalat

Muamalat DIN
The New Mobile Banking

Langkah Cek Mutasi Rekening di Muamalat DIN

- 

Login lalu pilih nomor rekening yang akan dicek
- 

Untuk melihat 10 transaksi terakhir, klik ikon tulisan "Riwayat Transaksi"
- 

Untuk melihat mutasi sampai 3 bulan ke belakang klik ikon "..." di samping nomor rekening

 - Uang masuk (transaksi kredit) ditandai dengan warna hijau
 - Uang keluar (transaksi debit) ditandai dengan warna merah

Transaksi yang dilakukan di hari libur akan tercatat pada hari kerja berikutnya

#HijrahkanTransaksiOnlinemu




#AyoHijrah

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh OJK

Bayar dan Top Up Lebih Mudah dengan Muamalat DIN

- 1** Login lalu klik "Bayar & Top up"
- 2** Pilih transaksi yang akan dilakukan
- 3** Masukkan ID atau nomor pelanggan
- 4** Isi nominal yang akan dibayar
- 5** Masukkan TIN lalu klik lanjut, bukti transaksi akan tersimpan di galeri Anda

Detail biller bisa dilihat di situs Bank Muamalat: www.bankmuamalat.co.id

#HijrahkanTransaksiOnlinemu



#AyoHijrah

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh OJK, LPS, dan BPPK

Bayar PLN Tanpa Keluar Rumah

Lebih Mudah Pakai **Muamalat DIN**
The New Mobile Banking

- 1** Login lalu klik "Bayar & Top up"
- 2** Utilitas publik Listrik PLN
- 3** Tipe pembayaran dan masukkan ID pelanggan
- 4** Layar konfirmasi transaksi pembayaran PLN. Khusus PLN Prabayar tentukan denominasi yang diinginkan
- 5** Masukkan TIN lalu klik "Lanjut" bukti transaksi akan tersimpan di galeri Anda

Bagi Anda yang akan menggunakan Aplikasi Muamalat DIN, wajib melakukan registrasi di awal

#HijrahkanTransaksiOnlinemu



#AyoHijrah

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh OJK, LPS, dan BPPK

Langkah Bertransaksi Menggunakan Muamalat QRIS

- 01** Login MDIN Anda
- 02** Klik icon QRIS di bagian bawah Klik pindai QR
- 03** Pindai QR berlogo QRIS kemudian masukkan nominal tagihan lalu konfirmasi transaksi dan masukkan TIN
- 04** Transaksi sukses! bukti transaksi akan disimpan di gallery ponsel

Perbarui segera Muamalat DIN versi 1.2.0 untuk bisa menikmati layanan ini



Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan BPPK

#AyoHijrah

Tips Belanja Ala Salma Belanja Lewat Media Sosial Lebih Mudah

- 1** Salma masih di rumah aja, lagi seru cek Instagram, ketemu baju idaman. Mau beli **Intip Saldo** dulu di Muamalat DIN gak pake login
- 2** Bayarnya praktis! toko tinggal kirim gambar QRIS lewat WhatsApp. Salma akses menu QRIS Muamalat DIN langsung dari depan
- 3** **TRANSAKSI SUKSES**
Transaksi sukses! Salma tinggal tunggu bajunya sampai deh! Aman, mudah dan cepet. **M-QRIS** solusi pembayaran digital Anda!

Muamalat QRIS dari Muamalat DIN The New Mobile Banking



Ekonomi Syariah Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan BPPK

#AyoHijrah



Wawancara dengan saudara Hendri Prayoga (*Costumer Service*)



Wawancara dengan saudari Meri Mayangsari (*Teller*)



Wawancara dengan saudara Destra Eristiadi (*Security*)



Wawancara dengan nasabah AC yang akan membuka rekening



Wawancara dengan SWN Terkait Muamalat DIN

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Meilina Balqis, tempat tanggal lahir Metro, 22 Mei 2001. Penulis merupakan anak ke 4 dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Herli (Alm) dan Ibu Nurseha. Bertempat tinggal di 24a Tejosari Metro Timur.

Adapun riwayat pendidikan penulis SD N 8 Metro Timur lulus pada tahun 2006 kemudian penulis melanjutkan Pendidikan di SMP IT Bina Insani Metro lulus pada tahun 2013. Dan selanjutnya penulis melanjutkan pendidikannya di MAN 1 Metro lulus pada tahun 2019. Dan selanjutnya penulis melanjutkan pendidikannya di Institut Agama Islam Negeri Metro jurusan S1-Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Pada akhir masa Pendidikan, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: “Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Metro”