

**IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PONOROGO**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

Eldya Marta Tiana

NIM 402200141

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUSI AGAMA ISLAM NEGERI IAIN PONOROGO**

**2024**

**IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Satu (S-1)



**Oleh:**

Eldya Marta Tiana

NIM 402200141

**Pembimbing:**

Muhtadin Amri, M.S.Ak.

NIP 198907102018011001

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUSI AGAMA ISLAM NEGERI IAIN PONOROGO**

**2024**

## ABSTRAK

**Tiana, Eldya Marta.** 2024 *Implementasi Digital Banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat kantor cabang Ponorogo.* Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Muhtadin Amri, M.S.Ak.

**Kata Kunci:** Digital Banking, Implementasi, Kepuasan nasabah, Bank Muamalat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi digital banking di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo. Untuk menganalisis bagaimana faktor pendukung dan penghambat digital banking di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo. Untuk menganalisis bagaimana strategi dalam meningkatkan digital banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana materi disajikan dalam bentuk deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Ponorogo.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) implementasi digital banking implementasi bank muamalat ada beberapa aplikasi digital banking diantaranya muamalat din: merupakan aplikasi digital banking yang dapat diakses oleh seluruh nasabah menggunakan aplikasi muamalat din islamic network kapanpun dan dimanapun cara melakukan aktivasinya bisa melalui ponsel sendiri dari rumah atau langsung datang ke kantor. dan internet banking muamalat: internet banking Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo merupakan layanan perbankan berbasis elektronik yang dapat di akses 24 jam sehari dalam seminggu melalui akses internet yang memberikan kemudahan serta keamanan cara untuk penggunaannya nasabah harus memiliki jaringan yang stabil dan masuk melalui web yang telah disediakan. 2) ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam layanan digital banking diantaranya: faktor pendukung: (layanan yang luas tanpa batas, memiliki tarif yang efisien, memiliki beberapa fitur yang lengkap, memiliki keamanan yang terjamin). sedangkan faktor penghambatnya diantaranya: (resiko terhadap perlindungan diri, resiko terhadap siber, resiko kebocoran data, resiko penyalahgunaan pihak ketiga. 3) bank muamalat juga memiliki beberapa strategi untuk meningkatkan layanan agar meningkatkan kepuasan nasabah diantaranya: (melakukan pengoptimalan teknologi digital banking, meningkatkan keamanan data nasabah, memberikan pelayan 24/7 yang dapat diakses nasabah, serta memberikan edukasi pada nasabah mengenai tata cara dan larangan saat menggunakan layanan digital banking.

P O N O R O G O



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

Terakreditasi "B" Berdasarkan SK BAN-PT Nomor:2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016  
Jl. Pramuka No. 156 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Ponorogo  
Website: www.iainponorogo.ac.id, email: febi@iainponorogo.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama :

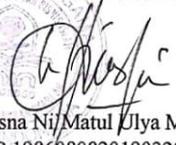
NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Eldya Marta Tiana	402200141	Perbankan Syariah	IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PONOROGO

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 28 November 2024

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Husna Ni Matul Ulya M.E.Sy  
NIP.198608082019032023



Muhtadin Amri, M.S.AK  
NIP 198907102018011001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Implementasi Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan  
Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo  
Nama : Eldya Marta Tiana  
NIM : 402200141  
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang :  
Dr. Hj. Ely Masykuroh, M.SI.  
NIP. 197202111999032003 (  )  
Penguji I :  
Ridho Rokamah, S.Ag., M. SI.  
NIP. 197412111999032002 (  )  
Penguji II :  
Muhtadin Amri, M.S.AK.  
NIP. 198907102018011001 (  )

Ponorogo, 28 November 2024

Mengesahkan  
Dekan FEB IAIN Ponorogo



  
Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.  
NIP. 197207142000031005

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eldya Marta Tiana  
NIM : 402200141  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : Implementasi Digital Banking Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang  
Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi ni telah diperiksa oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses melalui **ethesis.iainponorogo.ac.id**. Adapun isi dari penulisan ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 29 Nopember 2024

Yang Membuat Pernyataan,

  
Eldya Marta Tiana

NIM. 402200141

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Eldya Marta Tiana

NIM : 402200141

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT PONOROGO**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Madiun, 28 November 2024

Pembuat pernyataan,



Eldya Marta Tiana

402200141

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Digitalisasi telah dijadikan inovasi yang digunakan di dalam kehidupan kita. Setiap hari apapun kebutuhannya sekarang bisa diakses hanya melalui satu genggaman saja sehingga sangat memudahkan kebutuhan masyarakat sekarang. Dalam lembaga perbankan khususnya perbankan syariah digitalisasi ini bukan hanya sebuah perkembangan teknologi tetapi keharusan untuk mengikuti perkembangan ini dengan memberikan layanan berbasis digital agar dapat diakses 7/24 oleh nasabah menggunakan media elektronik dan diharapkan memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan dan fleksibilitas untuk nasabah. Saat ini banyak lembaga keuangan yang telah bertransportasi dari layanan secara langsung ke layanan digital tetapi tidak menghilangkan hal-hal yang telah ada sebelumnya. Digital banking ini dapat dijadikan pilihan bagi lembaga keuangan untuk memenuhi kebutuhan.<sup>1</sup>

Kebutuhan masyarakat saat ini telah bergeser kepada pelayanan yang cepat dan mudah dikendalikan oleh nasabah. Maka dari itu perbankan syariah harus memiliki layanan berbasis digital banking. Hal ini perlu dilakukan karena digital banking ini dapat membantu mempercepat customer servis dan back office karena nasabah bisa melakukan transaksi melalui ponsel. Selain itu karena adanya digital banking ini dapat dijadikan investasi jangka panjang karena menurunkan dapat menurunkan biaya operasional bank serta perbankan dapat menjangkau pasar yang lebih luas dengan biaya operasional yang rendah. Untuk dapat melakukan hal ini langkah awal yang harus dilakukan oleh perbankan syariah perlu melakukan transportasi infrastruktur karena sekarang ini pertumbuhan bisnis melalui e-commerce telah berkembang pesat maka pihak bank harus bisa mengikuti dengan menggunakan digital banking.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Rusdianti, Endang, Sri Purwantini, Paulus Wardoyo, 2016, "Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bni E –Banking", *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, Volume 18, Nomor 2, Desember (2016), hlm 7

<sup>2</sup> Sari, N. R.S.N & Budhy, A, "Internet Marketing Dan Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ilmiah Universitas Sebelas Maret*, Volume 18 Nomer 2 (2014), hlm 23-22

Menurut data bank Indonesia, total transaksi menggunakan digital banking dalam pada tahun 2021 melonjak tajam ke angka 25%, orang dewasa Indonesia memiliki rekening bank digital pada tahun 2021. Angka ini setara dengan Rp.47.722.913 orang dan terus meningkat pada tahun 2022, pengguna bank digital Indonesia diperkirakan akan mencapai 31% atau RP.59.969.877 orang pada 2022. Kenaikan pengguna bank digital diproyeksikan akan terus meningkat menjadi 39% atau RP.74.785.062.<sup>3</sup> Perbankan Indonesia bahkan berisiko kehilangan 30% dari total nasabahnya apabila tidak memanfaatkan teknologi secara maksimal dengan segera. Salah satu tujuan melakukan digitalisasi bank ini adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dalam industri perbankan sebagai sektor jasa.<sup>4</sup> Kepuasan nasabah merupakan hal yang paling penting nasabah akan dengan mudah berpindah kepada bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan.

Hal ini telah sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mutiara Apriza yang mengatakan bahwa digital banking itu sangat mempermudah nasabah dalam menggunakan layanan dalam perbankan, banyak nasabah yang berpendapat bahwa digital baking itu praktis dan mudah di akses, menghemat biaya, dan bisa dilakukan kapanpun, sehingga digital banking ini sangat mempermudah nasabah dalam penggunaan layanan di bank syariah. Selain itu, pelayan yang berbasis digital ini sangat praktis dan dapat mempermudah banyak nasabah bank syariah ketika ingin melakukan transaksi. Dari penelitian tersebut dapat kita ambil kesimpulan bahwa kepuasan dari seorang nasabah itu diperoleh dari layanan atau pelayanannya jika pelayanan baik maka banyak nasabah akan merasa puas dan pastinya bisa menjadi nasabah yang loyalitas terhadap suatu bank<sup>5</sup>

Namun pelayanan menggunakan digital banking tentu saja memiliki

---

<sup>3</sup> Penggunaan Digital Banking di Indonesia, Dalam <https://databoks.katadata.co.id> (diakses pada 4 Desember 2022 pukul 11.59)

<sup>4</sup> Sari, Rahma Novita, "Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah", *Jurnal E-Proceeding Of Management*, Vol.2, No.1, hlm 2.

<sup>5</sup> Mutiara Apriza, "Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh", *Skripsi* (Bengkulu: IAIN bengkulu 2021), hlm 7.

kelebihan dalam pelayanannya yang mudah, praktis dan sangat menghemat biaya bagi nasabah namun setiap kelebihan dan kemudahannya pastinya ada kekurangan dan kesulitan dalam praktiknya seperti halnya penelitian dari Ijma Fazlun Jannah yang memperoleh hasil berupa inovasi dalam digital banking mengenai *desain website*, kualitas informasi *website*, *accuracy*, *speed*, dan *security* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking dalam bank syariah.<sup>6</sup> Selain itu ada penelitian dari Wilda Rizki Amalia yang memperoleh hasil penelitian berupa ada beberapa hambatan yang menyebabkan kurang puasanya nasabah dalam menggunakan layanan digital banking dalam bank syariah diantaranya gangguan sistem *digital banking*, layanan fitur *e-commerce* kurang lengkap, kendala penyimpanan daftar nomor rekening, kekuatan sinyal lemah, memori hp full, nomer hp harus terdaftar melalui *sms banking* dan tersedianya pulsa untuk kode token.<sup>7</sup>

Selain itu ada beberapa hasil wawancara secara langsung dengan nasabah Bank Muamalat Ponorogo salah satunya Ibu Anna Suyatun yang mengatakan bahwa ada beberapa fitur yang kurang lengkap. contohnya, di aplikasi mobile banking (Mumalat din) tidak bisa digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan, Dikarenakan hal tersebut menyebabkan kesulitan pada saat ingin bertransaksi secara online. Selain itu di aplikasi mobile banking tidak bisa digunakan untuk tarik tunai di indomaret dan harus dilakukan di atm ataupun di banknya langsung hal itu sangat mempersulit nasabah yang sedang sibuk dan tidak punya waktu untuk melakukan tarik tunai secara langsung. Dari semua keluhan yang disebabkan dari kurang lengkapnya fitur yang ada di mobile banking Bank Muamalat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa yang disediakan

---

<sup>6</sup> Wilda Rizqi Amalia, "Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember", *Skripsi*, (Jember: UIN Jember 2021), hlm 4

<sup>7</sup> Izma Fazlun Jannah, "Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh)", *Skripsi*, (Aceh: UIN Ar-Raniry 2019), hlm 7.

### Bank Muamalat <sup>8</sup>

Dari pernyataan tersebut dibenarkan oleh salah satu pegawai yang ada di bank muamalat yaitu customer service yang mengatakan bahwa memang benar bahwa ada ketidak lengkapan fitur-fitur yang ada di bank muamalat yang menyebabkan banyak nasabah merasa kurang puas dengan layanan mobile banking di Bank Muamalat. Namun dari beberapa komplain dan masukan nasabah bank muamalat mulai memperbaiki aplikasi mobile bankingnya dengan melakukan upgrade yaitu melengkapi beberapa fitur yang ada di dalam aplikasinya. Sebagai contoh ada fitur baru yakni fitur untuk pembayaran semua tagihan secara online (pembayaran Gopay, OVO, Listrik, Dana dan lain-lain), sekarang dapat membuka rekening secara online tanpa harus datang ke bank, sekarang juga bisa mendaftar haji secara online, deposito dan yang terbaru juga dapat melakukan pencairan dana pensiun (DPLK) secara online serta fitur pembayaran dan pembelian sekarang sudah sangat lengkap. Selain itu ada beberapa fitur terbaru lagi seperti jika melakukan tarik tunai bisa mendaftar terlebih dahulu melalui aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat (Muamlat din) tanpa harus mengambil antrian di bank dan sekarang juga bisa melakukan tarik tunai di indomaret atau alfamart terdekat tanpa harus datang ke bank untuk melakukan tarik tunai. Dari beberapa pembaruan itu diharapkan agar semakin mempermudah nasabah bank muamalat dalam melakukan transaksi.<sup>9</sup>

Keunggulan bersaing itu harus dilihat oleh nasabah sebagai keunggulan nasabah (*customer's advantage*). Sebagai contoh, jika bank memberikan layanan lebih cepat dari pada pesaingnya dalam hal transaksi di konter, itu akan dianggap sia-sia jika nasabah tidak menghargai kecepatan tersebut. Sehingga bank harus fokus pada pembentukan keunggulan nasabah yang dapat memberikan nilai dan kepuasan tertinggi yang berujung pada penggunaan layanan ulang dan akhirnya mampu meningkatkan profitabilitas bank yang tinggi juga. Untuk mencapai hal tersebut langkah utama pertama

---

<sup>8</sup> Ana Suyatun, *wawancara*, 29 oktober 2023

<sup>9</sup> Milen selaku Cutomer servis, *wawancara*, 23 oktober 2023

yang harus dilakukan oleh bank adalah mengukur tingkat kualitas layanan yang telah diberikan jika kualitas yang telah diberikan oleh bank syariah itu baik pasti membuat nasabah merasa yakin pada bank syariah. Dari pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan mengambil judul penelitian **“Implementasi Digital Banking dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi digital banking di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat digital banking di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo?
3. Bagaimana strategi untuk meningkatkan Digital Banking terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian di atas adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana implementasi digital banking di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.
2. Untuk menganalisis bagaimana faktor pendukung dan penghambat digital banking di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.
3. Untuk menganalisis bagaimana strategi dalam meningkatkan digital banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat bagi pihak-pihak, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan mengenai layanan mobile banking yang ada pada perbankan syariah serta sebagai

wahana tambahan referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian sejenis. Selain itu harapan pada penelitian dengan tema mengenai layanan berbasis digital dengan memanfaatkan perkembangan dalam bank syariah akan menambah banyak referensi bagi setiap pembaca dan yang ingin melakukan penelitian.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan teori teori yang diperoleh ke dalam praktik yang sesungguhnya, juga memperkaya wawasan dan pengetahuan mengenai mengenai layanan mobile banking perbankan syariah serta agar tumbuh rasa motivasi masyarakat agar segera menggunakan layanan mobile banking yang ada pada perbankan syariah.
- b. Bagi praktisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan untuk selalu meningkatkan sosialisasinya serta memperbarui lagi layanan mobile bankingnya agar masyarakat lebih mudah dalam pengaplikasiannya. Serta jika banyak masyarakat yang menggunakan produk atau layanan bank syariah maka semakin banyak pula nasabah baru yang akan ingin menggunakan produk bank syariah.
- c. Bagi masyarakat umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi penting mengenai layanan mobile banking yang ada pada perbankan syariah yang memiliki banyak manfaat seperti memudahkan kegiatan dalam bertransaksi secara online.

## E. Studi Penelitian Terdahulu

pada bagian ini akan menjelaskan perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan saya kaji.

Pertama, penelitian oleh Mutiara Apriza dengan judul *Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh* pada penelitian bab ini menjelaskan mengenai manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Ipuh. Pada penelitian tersebut melakukan penelitian menggunakan

metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian dengan deskriptif, dan pada saat pengumpulan datanya menggunakan cara observasi dan melakukan wawancara serta melakukan dokumentasi sebagai bukti penelitian. Pada penelitian tersebut yang menjadi sumber informasinya adalah para karyawan BSI (Bank Syariah Indonesia) Kantor Cabang Pembantu di Ipuh dan nasabahnya. Pada penelitian tersebut menghasilkan data yang mengatakan bahwa layanan digital itu mudah diakses serta praktis saat digunakan, serta dapat menghemat pembiayaan pada saat melakukan transaksi. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai layanan digital banking yang digunakan oleh nasabah sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut membahas mengenai manfaat dalam penggunaan layanan digital banking pada bank syariah Indonesia sedangkan pada penelitian yang saya lakukan mengenai implementasi digital banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah perbankan syariah serta yang dijadikan sumber informasi pada penelitian tersebut adalah nasabah dan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh sedangkan pada penelitian yang saya lakukan hanya pada nasabahnya saja.<sup>10</sup>

Kedua, penelitian oleh Lidia Yunita, dengan judul *Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan* pada penelitian bab ini menjelaskan mengenai Pemanfaatan fungsi ATM terhadap peningkatan pelayanan nasabah di PT BCA TBK Medan. Penelitian ini memiliki tujuan utama yaitu untuk mengetahui apakah fungsi ATM dapat meningkatkan pelayanan nasabah. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif serta dalam mencari data menggunakan cara observasi dan wawancara kepada pihak yang berkaitan. Dalam penelitian ini menghasilkan data yaitu fungsi ATM yang digunakan untuk alat Tarik tunai dan setor tunai otomatis yang telah disediakan pihak bank dapat memberikan manfaat bagi nasabah sehingga dapat diartikan mesin ATM dapat meningkatkan pelayanan nasabah di PT BCA TBK Medan.

---

<sup>10</sup> Mutiara Apriza, "Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh", *Skripsi* (Bengkulu: IAIN Bengkulu 2021), hlm 7.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan nasabah sebagai objek penelitian dan mengenai suatu produk yang dapat untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk Bank Muamalat. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu dalam penelitian tersebut produk yang diteliti adalah ATM sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan lebih fokus ke layanan yang berbasis digital banking.<sup>11</sup>

Ketiga, oleh Eka Sulfiana, dengan judul *Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank SULSELBAR cabang Baru* pada penelitian bab ini menjelaskan mengenai penerapan sistem mobile banking dalam meningkatkan pelayanan nasabah bank Sulawesi barat cabang baru. Pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian dengan deskriptif. Pada penelitian ini menghasilkan data yang mengatakan bahwa sistem mobile banking yang ada di bank sudah meningkat karena sudah bisa digunakan untuk transfer dan lain-lain dan peningkatan pelayan prima pada bank tersebut meningkatkan kepuasan pelayanan pada nasabah. Untuk persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas mengenai layanan digital banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu pada penelitian tersebut dilakukan pada bank konvensional yang ada di Sulawesi Barat sedangkan pada penelitian yang saya lakukan itu dilakukan Bank Muamalat KCP Ponorogo.<sup>12</sup>

Keempat, oleh Sukron Ma'mun, Tri Hadmiatin Ningsih, dengan judul *Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah* pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian dengan deskriptif dan pada saat pengumpulan datanya menggunakan cara observasi dan melakukan wawancara serta melakukan

---

<sup>11</sup> Lidia Yunita, "Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan", *Jurnal Manajemen dan Informatika Pelita Nusantara*, Volume 7, No 1, (2016), hlm 2

<sup>12</sup> Eka Sulfiana, "Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank SULSELBAR cabang Baru", *Skripsi*, (Sulawesi Barat: IAIN Parepare 2020), hal 6

dokumentasi sebagai bukti penelitian. Pada penelitian tersebut menghasilkan data yang mengatakan bahwa implementasi mengenai strategi layanan teknologi digital banking yang ada pada bank syariah sudah menerapkan empat dimensi utama di digital banking sedangkan pada kualitas pelayanannya sudah menerapkan 10 dimensi pada pelayanannya. Untuk persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas mengenai implementasi mengenai layanan digital banking pada nasabah perbankan syariah, sedangkan untuk perbedaannya pada penelitian tersebut membahas mengenai strategi dalam layanan digital banking dan kualitas pelayanan pada nasabah sedangkan pada penelitian yang saya lakukan yaitu mengenai implementasi digital banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Ponorogo. Serta studi penelitian yang dilakukan juga berbeda pada penelitian tersebut dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Tomang sedangkan penelitian yang saya lakukan di Bank Muamalat Ponorogo<sup>13</sup>

Kelima, oleh Yusniar, dengan judul *Upaya Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa Mobile banking* pada penelitian ini mengenai Upaya Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan jasa Mobile Banking. Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana upaya bank muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan memanfaatkan layanan mobile banking. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber datanya diperoleh melalui sumber data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini memperoleh hasil yaitu bank muamalat telah melakukan beberapa upaya untuk memberikan kualitas yang baik untuk nasabah dan banyak nasabah yang memberikan respon baik sehingga semakin banyak nasabah menggunakan aplikasi mobile banking. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai cara meningkatkan kepuasan

---

<sup>13</sup> Sukron Ma'mun, Tri Hadmiatin Ningsih, "Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah", dalam *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* Vol. 06 No. 02 Oktober 20221, hlm 2

nasabah melalui layanan jasa yaitu mobile banking. Sedangkan perbedaannya yaitu dalam penelitian tersebut hanya tertuju pada mobile bankingnya saya sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih luas yaitu semua yang berkaitan dengan digital banking seperti Mobile banking, EDC, internet banking.<sup>14</sup>

Keenam, oleh Dahlia Bonang, dengan judul *Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah di Kota Mataram* pada penelitian bab ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis layanan *e-banking* dalam meningkatkan Frekuensi Bertransaksi nasabah. Pada penelitian tersebut melakukan penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian dengan deskriptif, dan pada saat pengumpulan datanya menggunakan cara observasi dan melakukan wawancara serta melakukan dokumentasi sebagai bukti penelitian. Pada penelitian tersebut menghasilkan data yang mengatakan bahwa analisis layanan *e-banking* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram, yang berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service Head* dan dengan para nasabah yang menggunakan layanan *e-banking*. Layanan *e-banking* ini tentunya dapat meningkatkan atau menambah frekuensi bertransaksi para nasabah dengan berbagai produk layanan *e-banking* yang disediakan dan dengan berbagai penyebab atau alasan yang membuat nasabah semakin sering bertransaksi dengan adanya layanan *e-banking*, seperti kemudahan dalam penggunaan, efisiensi waktu, dan ketersediaan fasilitas. Untuk persamaan pada penelitian tersebut adalah sama-sama membahas mengenai layanan digital banking pada bank syariah yang digunakan untuk meningkatkan frekuensi nasabah, sedangkan untuk perbedaannya pada penelitian tersebut membahas mengenai peningkatan frekuensi nasabah sedangkan pada penelitian yang saya lakukan membahas mengenai implementasi peningkatan

---

<sup>14</sup> Yusniar, "Upaya Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa Mobile banking (studi pada bank muamalat kcp palopo)", *Skripsi*, (Palopo: IAIN Palopo 2022), hlm 2

kepuasan nasabah serta untuk studi kasusnya juga berbeda.<sup>15</sup>

Ketujuh, oleh Rika Mawarni, dengan judul Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19 penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian dengan deskriptif. Pada penelitian tersebut menghasilkan data yang mengatakan bahwa bank syariah berupaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan penerapan digital banking dalam operasionalnya di masa pandemi covid-19 ini. Sejalan dengan maraknya penggunaan instrumen digital di masa pandemi, membuat transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh. Pada Desember 2020, volume transaksi digital banking mencapai 513,7 juta transaksi, atau tumbuh 41,53% (yoy) dengan nilai transaksi digital mencapai Rp2.775,5 triliun, atau tumbuh 13,91% (yoy). Untuk persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai digital banking pada bank syariah, sedangkan untuk perbedaannya yaitu penerapan digital banking pada masa Covid-19 sedangkan pada penelitian yang saya lakukan membahas mengenai implementasi peningkatan kepuasan nasabah. Serta untuk studi kasusnya juga berbeda.<sup>16</sup>

Kedelapan, oleh Selly Marliani, dengan judul Perbandingan Layanan Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (Din) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat kcp Al-kaustar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: ada hal yang dapat dijadikan perbedaan melalui keunggulan masing-masing aplikasi diantaranya keunggulan dari muamalat mobile adalah (dapat melakukan pembelian pulsa data, untuk pendaftaran menggunakan nomer hp bisa berbeda tidak harus sama dengan aplikasi dan di posel). Sedangkan untuk kelemahannya yaitu (Belum bisa isi ulang uang elektronik berupa OVO dan gopay, Pendaftaran masih manual, tidak ada kalkulator zakat, belum bisa

---

<sup>15</sup> Dahlia Bonang, "Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah di Kota Mataram", *journal Iqtisaduna* Volume VIII, Nomor 2, December 2017, hlm 3

<sup>16</sup> Rika Mawarni, "Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19", *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, Volume 9 No 2 2 Juli 2021, hlm 3

buka rekening secara online, dan biaya transaksi lebih mahal). Sedangkan keunggulan dari aplikasi Muamalat Digital Islamic Network adalah ketika masuk langsung memperlihatkan jumlah saldo, keamanan yang lebih baik karena bisa masuk menggunakan sidik jari, bisa isi ulang uang elektronik berupa OVO dan Gopay, terdapat konten islami, bisa buka rekening secara online serta biaya transaksi lebih murah. Kelemahan dari Muamalat Digital Islamic Network adalah biaya pembelian pulsa khusus telkomsel dan XL lebih mahal, serta Kartu yang digunakan untuk mendaftar muamalat DIN dan aplikasi muamalat DIN harus berada di ponsel yang sama. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai layanan jasa digital banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat. Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian tersebut terlihat membandingkan antara muamalat mobile dan muamalat din dalam meningkatkan kepuasan nasabah sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan hanya fokus membahas mengenai layanan jasa digital banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah.<sup>17</sup>

Kesembilan, oleh Fitriani Ida, dengan judul Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan layanan Bank Syariah di Kota Metro pada. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah adanya kepuasan dan ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah dari bank Syariah metro. Kepuasannya adalah (nasabah hanya melasa puasa menggunakan produk bank Syariah metro karena murah). Dan ketidakpuasannya adalah (tidak adanya kelebihan produk yang lain, seperti kemudahan, dan produk yang dapat menyesuaikan dengan teknologi yang berkembang). Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas produk dan layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu dalam penelitian tersebut tidak menjelaskan lebih detail produk dan layanan apa saja yang meningkatkan kepuasan nasabah

---

<sup>17</sup> Selly Marlioni, "Perbandingan Layanan Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (Din) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat kep Al-kautsar", *Skripsi*, (Lampung: IAIN Metro Lampung 2021, hlm 3

sedangkan pada penelitian saya terlihat jelas membahas layanan jasa yaitu digital banking seperti Muamalat din, EDC, internet banking dll dalam meningkatkan kepuasan nasabah.<sup>18</sup>

Kesepuluh, oleh Mira, dengan judul Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menghasilkan data berupa kualitas pelayanan bank muamalat cabang mataram sudah sangat cukup memuaskan bagi nasabahnya. Namun ada beberapa yang harus ditingkatkan lagi mengenai jaringan ATM yang sering mati dan mesin ATM yang terlalu sedikit kapasitasnya kemudian ada beberapa fitur yang harus diperbaiki. Dalam penelitian ini persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas layanan bank muamalat untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu terdapat di lokasi penelitian dalam penelitian tersebut dilakukan di kantor Cabang yang berada di Mataram sedangkan penelitian yang saya lakukan berada di kantor cabang yang ada di Ponorogo.<sup>19</sup>

Kesebelas, oleh Ogastiana, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Mataram pada penelitian bab ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan pada bank Syariah mandiri pare-pare. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitin kualitatif dan mendapatkan hasil yaitu bank Syariah telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. Hal itu ditunjukkan dari beberapa faktor yaitu bukti fisik, kehandalan dalam melayani, daya tanggap dan respon yang cepat dalam mengatasi masalah dari nasabah. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian tersebut hanya membahas kualitas

---

<sup>18</sup> Fitriani Ida, "Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan layanan Bank Syariah di Kota Metro (Studi pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)", *Skripsi*, (Metro: IAIN Metro Lampung 2018), hlm 3.

<sup>19</sup> Mira, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare," *Skripsi*, (Pare-pare: IAIN Pare-pare 2019), hlm 3

layanan dan dalam penelitian yang saya lakukan fokus terhadap kualitas layanan jasa seperti digital banking dalam bank muamalat.<sup>20</sup>

Kedua Belas Tujuan, oleh Ogastiana, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Mataram dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi layanan berbasis digital. Persamaan pada penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas mengenai layanan digitalisan yang ada di perbankan syariah, sedangkan untuk perbedaannya yaitu pada penelitian tersebut membahas mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi sedangkan pada penelitian yang saya lakukan membahas mengenai implementasi peningkatan layanan digital banking.<sup>21</sup>

Ketigabelas, oleh Andi Sukandi, Nunung Ayu Sofiati (Efi), dan Yoyo Sudaryo, dengan judul *Implemetasi digital marketing untuk meningkatkankepuasan nasabah dan berdampak pada citra Lembaga perbankan* (Suatu Survei pada Lembaga Perbankan Nasional) PT. Bank Negara Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari pemasaran digital yang dilakukan oleh perusahaan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah serta *corporate image* yang dihasilkan oleh lembaga perbankan dari dilakukannya pemasaran digital, sampel kuesioner yang digunakan adalah konsumen lembaga perbankan. Metode yang digunakan adalah *survey deskriptif dan eksplanatori*, sedangkan metode analisisnya menggunakan *structural equation model* (SEM). Penelitian

---

<sup>20</sup> Ogastiana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Mataram", *Skripsi*, (Mataram: Universitas Muhamadiyah Mataram 2020), hlm 3

<sup>21</sup> Wira Sugiana, "strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta", *Skripsi*, (Semarang: UIN Walisongo Semarang 2018), hal 20

menunjukkan bahwa implementasi *digital marketing* pada PT. BNI, dengan variabel *Website enggagemen, Social Engagement, click through rate, conversion rate* serta *duration*. Untuk persamaan dengan penelitian tersebut sama-sama membahas mengenai implementasi digital untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian tersebut yang dibahas mengenai digital marketing sedangkan pada penelitian yang saya lakukan membahas mengenai digital banking. Serta penelitian tersebut dilakukan penelitian di Bank konvensional (BNI) dan secara konsep sudah berbeda dengan bank syariah sedangkan penelitian yang saya lakukan di Bank Muamalat Ponorogo yang dalam sistem pembiayaannya menerapkan prinsip syariah<sup>22</sup>

Keempatbelas oleh Vera Vebiana, dengan judul *Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah*, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan digital banking, pada penelitian ini menjelaskan tentang perbankan digital, pengalaman pelanggan serta kinerja keuangan, pengalaman pelanggan, kepuasan, loyalitas dan kinerja keuangan bank syariah di Indonesia yang berimplikasi pada pemasaran bank syariah. Persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai digitalisasi yang ada di perbankan syariah, sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian tersebut tidak hanya membahas digitalisasi yang ada di perbankan syariah namun juga membahas mengenai pengalaman yang telah dialami oleh nasabah yang sudah menggunakan produk perbankan syariah atau bisa disebut dengan nasabah, dan kinerja keuangan yang ada di perbankan syariah, sedangkan penelitian yang saya lakukan yaitu fokus kepada digitalisasi teknologi layanan yang ada di perbankan yang saat ini digunakan oleh bank syariah untuk pelayanannya.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Andi Sukandi, Nunung Ayu Sofiati (Efi), dan Yoyo Sudaryo, Implementasi Digital Marketing untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah dan Berdampak pada Citra Lembaga Keuangan Lembaga perbankan PT. Bank Negara Indonesia (persero), *Tbk Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora* Vol. 21, No. 3, November 2019, hlm 7

<sup>23</sup> Vera Vebiana, "Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah", *jurnal Prosiding Industrial Research Workshop and nasutional*, Volume 3 No 2, (2021), hal 34

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara kerja yang bersistem yang digunakan untuk mempermudah pelaksanaan pembuatan laporan penelitian dalam metode penelitian memiliki upaya yang terencana dan kritis untuk merumuskan suatu rumusan masalah agar dapat menganalisis dan menginterpretasikan data penelitian.<sup>24</sup> Penelitian merupakan keinginan seseorang untuk mengetahui beberapa fakta dan fenomena sehingga menimbulkan sebuah pertanyaan atau masalah.<sup>25</sup>

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, karena pada penelitian ini dalam mencari data dilakukan secara langsung kepada nasabah-nasabah yang ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo yang menggunakan layanan Mobile Banking. metode survey yang digunakan dalam survey ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri adalah penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk memahami fenomena kehidupan yang dialami melalui uraian-uraian kata.

Pada penelitian yang akan di lakukan ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang berisi penjelasan mengenai permasalahan yang ada. Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana implementasi layanan Mobile Banking dalam meningkatkan Kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.<sup>26</sup>

### 2. Lokasi/Tempat Penelitian

Menurut moleong pemilihan tempat ini memiliki tujuan untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang lebih jelas, lengkap, serta memudahkan bagi peneliti untuk melakukan observasi. Oleh karena itu

---

<sup>24</sup> Iza Hanifuddin, Nur Kasanah, dan Eficandra Eficandra, "Al-Qard al-Hasan Program of Bankziska: Zakat Fund-Based Empowerment Model for Victims of Loan Sharks," *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 23, no. 1 (2024): 1–12, <https://doi.org/10.31958/juris.v23i1.10799>.

<sup>25</sup> Johan Iskandar, *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar* (Medan:CV.Manhaji, 2016), hlm 5

<sup>26</sup> J. Vrendendregt, *Metodologi penelitian Masyarakat*, (Jakarta: PT. Gramedia. Jakarta 1980) hlm 34

penelitian ini dilakukan di Kota Ponorogo khususnya di daerah-daerah terpencil seperti di desa-desa.<sup>27</sup>

### 3. Data dan Sumber Data

#### a. Data

Data dalam penelitian ini berarti informasi atau fakta yang diperoleh melalui pengamatan atau penelitian yang dilakukan di lapangan yang bisa di analisis dalam rangka untuk memahami sebuah fenomena yang digunakan untuk mendukung teori. Menurut Lofland mengatakan bahwa sumber data utama pada penelitian kualitatif adalah berisi uraian-uraian kalimat sebagai penjelas sebuah fenomena yang sedang dikaji dan Tindakan yang selebihnya itu memerlukan data-data tambahan.<sup>28</sup>

Dalam penelitian ini data yang di peroleh melalui hasil dari wawancara dan dokumentasi langsung dengan kariawan Bank Mumalat Kantor Cabang Ponorogo dan nasabah Bank Mumalat Kantor CabangPonorogo. Data yang terkait dengan penelitian yaitu mengenai implementasi digital banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan layanan di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Data terkait dengan implementasi digital banking pada Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.
- 2) Data terkait dengan faktor pendukung dan penghambat digital banking pada Bank Muamalat Cabang Ponorogo.
- 3) Data terkait dengan strategi meningkatkan digital baking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.

#### b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitin kualitatif ini adalah berupa kata-kata, Tindakan dan lain sebagainya. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data yang di peroleh melalui wawancara langsung

---

<sup>27</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019) hlm147

<sup>28</sup> Albi Anggiti dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm 119

dengan kariawan Bank Mumalat Cabang Ponorogo bagian customer servis dan Operation supervisor serta nasabah Bank Mumalat Cabang Ponorogo. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Wawancara dengan Milenia Ayu Nur'aini selaku (*Cutomer servise*)
- 2) Wawancara dengan Anang Priambowo selaku (*Operation Supervisor*)
- 3) Wawancara dengan Ibu Ana suyatun selaku (Nasabah Bank Mumalat Cabang Ponorogo)
- 4) Wawancara dengan Muhamaed Adam I selaku (Nasabah Bank Mumalat Cabang Ponorogo)
- 5) Wawancara dengan ibu Misinem selaku (Nasabah Bank Mumalat Cabang Ponorogo)

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Menurut pendapat dari burgin, observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan. Pada Teknik pengumpulan data observasi ini menggunakan metode *Anecdotal record* karena mengamati dan mencatat perilaku dan tingkah dari subjeknya dan tipe untuk penelitian ini adalah tipe penelitian *Interpretatif* yaitu melakukan interpretasi suatu perilaku berdasarkan kecenderungan atau kemungkinan yang dapat dijadikan suatu alasan atau sebab akibat yang cukup luas untuk dijadikan sebagai pendukung data penelitian. Dalam penelitian ini melakukan observasi atau pengatan dalam mendukung terhadap data penelitian dilakukan langsung ke Bank Mumala Kantort Cabang Ponorogo.

##### b. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat

dibangun makna dalam suatu topik tertentu, makna tersebut dapat dijadikan sumber dalam penelitian yang akan dikaji. Dalam wawancara ini memiliki tujuan yaitu agar memahami suatu fenomena dengan jelas agar dapat diolah menjadi data yang akurat.<sup>29</sup>

Jenis wawancara yang dilakukan ini termasuk dalam kategori *in dept interview*. Dimana dalam proses pelaksanaan bebas. Tujuan dari proses wawancara ini yaitu untuk mengetahui fenomena atau permasalahan yang terjadi sehingga narasumber lebih terbuka ketika wawancara. Adapun narasumber yang telah di wawancarai dalam penelitian ini yaitu Ibu Milenia Ayu Nur'aini selaku *Customer servise*, Bapak Anang Priambowo selaku *Operation supervisor*, dan Ibu ana suyatun, Ibu Misinem, Bapak Adam selaku nasabah Bank Mumalat Kantor Cabang Ponorogo.

#### 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan alat analisis yang digunakan agar dapat merumuskan suatu permasalahan agar permasalahan itu dapat di buktikan dan diujikan setelah hal itu di lakukan maka akan tercapai tujuan masalah yaitu permasalahan yang di teliti dapat memberikan hasil. Seperti halnya teknik dalam menentukan sampel dan teknik pengumpulan data, mata teknik atau alat untuk analisis data penelitian harus dipersiapkan atau direncanakan dengan seksama pula. Menurut N.K Malhotra, tahap analisis data dalam penelitian kualitatif secara umum mulai sejak reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing verification*).<sup>30</sup> Agar lebih mendalam untuk Penjelasannya di antaranya sebagai berikut:

##### a. Reduksi Data

Deduksi data adalah data yang di peroleh dari tempat penelitian atau lapangan yang di cata secara rinci dan teliti. Reduksi data ini

---

<sup>29</sup> V Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian, Pustaka Pers*, (Yogyakarta:Puataka Baru Press 2014) hlm 34.

<sup>30</sup>Ibid.,199.

sama halnya dengan merangkum data permasalahan kemudian di pilih data-data yang penting sehingga kita dapat menemukan pola dan tema yang akan dijadikan penelitian. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh teori dan tujuan yang akan dicapai.<sup>31</sup> Peneliti melakukan reduksi data yang telah di sampaikan oleh beberapa kariawan dari Bank Muamalat kantor cabang ponorogo dan beerapa nasabah. Mengenai implementasi digital banking terhadap kepuasan nasabah.

b. Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman mengatakan Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif atau dengan teks yang berupa naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang akan terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.<sup>32</sup>

c. Kesimpulan

Analisis data menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah-ubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.<sup>33</sup> Kesimpulan ini berisi inti dari hasil penelitian yang telah di teliti.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

a. Perpanjangan Observasi

Pengecekan Penelitian tetap berada di lapangan sampai pengumpulan data mencapai kejenuhan, kejenuhan itu adalah jika sudah memiliki data yang lengkap. Dengan memperluas pengamatan

---

<sup>31</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2016) hlm 323-324.

<sup>32</sup> *Ibid.*, 325.

<sup>33</sup> *Ibid.*, 329.

peneliti, keandalan data yang dikumpulkan dapat ditingkatkan. Dalam penelitian ini, peneliti Kembali kelapangan dan memperluas pengamatannya untuk menentukan apakah data yang penulis peroleh sudah benar atau masih terdapat kesalahan.<sup>34</sup>

b. Ketekunan Pengamatan

Meningkatkan keberlanjutan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan ini kepastian data dan diproses dicatat dengan aman dan sistematis. Membaca buku yang relevan serta mengamati penelitian terdahulu untuk mencegah kekeliruan serta dapat meningkatkan penelitiannya.<sup>35</sup>

c. Triangulasi

Triangulasi dalam uji reliabilitas dalam penelitian ini didefinisikan sebagai pemeriksaan data dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda pula. Oleh karena itu, ada triangulasi sumber, Teknik perolehan data, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber penulis membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara.<sup>36</sup>

## G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menyusun skripsi, yang terdiri dari lima bab adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada pendahuluan ini memuat pembahasan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

---

<sup>34</sup> Sugiono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012) 22

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 273

<sup>36</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 407-408.

## **BAB II TEORI IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini. Berisi tentang hal-hal yang berkenaan dengan teori mengenai teori mengenai kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Selain itu ada juga penjelasan mengenai pelayanan dan penjelasan mengenai digital banking dalam perbankan syariah.

## **BAB III DATA IMPLEMETASI DIGITAL BANKING BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Menguraikan tentang data yang digunakan dalam penelitian mengenai implementasi digital banking terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.

## **BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Merupakan laporan hasil penelitian yang berisikan penyajian data tentang gambaran umum lokasi yang dijadikan penelitian serta berisi pembahasan yaitu Implementasi Digital Banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah di dalam bab ini akan membahas dengan detail mengenai topik yang dibahas mengenai digital banking yang ada di bank syariah.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

## BAB II

### TEORI IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH

#### A. Implementasi

##### 1. Pengertian Implementasi

Implementasi dapat dikatakan sebagai suatu proses penerapan atau pelaksanaan. Pengertian implementasi yang berdiri sendiri sebagai kata kerja yang dapat ditemukan dalam konteks penelitian ilmiah.<sup>1</sup> Implementasi biasanya terkait dengan suatu kebijaksanaan yang ditetapkan oleh suatu lembaga atau badan tertentu untuk mencapai satu tujuan yang ditetapkan. Kata implementasi sendiri berasal dari bahasa Inggris “to implement” artinya mengimplementasikan. Tak hanya sekedar aktivitas, implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan.<sup>2</sup>

Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Secara umum, Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan matang untuk mencapai suatu kegiatan. Implementasi menurut bahasa adalah pelaksanaan atau penerapan Implementasi bermuara pada aktivitas aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu system. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>3</sup>

Implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, kebijakan,

---

<sup>1</sup>Miftahul Huda dan Lukman Santoso, “Implementation of Corporate Waqf Core Principles in the Development of Waqf in Indonesia,” *Academic Journal of Interdisciplinary Studies* 11, no. 5 (2022): 114, <https://doi.org/10.36941/ajis-2022-012>

<sup>2</sup> Joko Pramono, *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*, Cek I (Surakarta: UNISRI Press. 2020) hlm 1.

<sup>3</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Cek I (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2020), hlm 70.

atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai, dan sikap. Dalam *oxford advance learners dictionary* dikemukakan bahwa implementasi adalah “*put something into effect*”, (penerapan sesuatu yang memberikan dampak atau efek). Pendapat lain juga mengatakan bahwa pengertian implementasi merupakan suatu tindakan atau juga bentuk aksi nyata dalam melaksanakan rencana yang sudah dirancang dengan matang. Dari penjelasan itu kita dapat melihat bahwa implementasi bermuara pada mekanisme suatu sistem. Penerapan implementasi itu harus sesuai dengan perencanaan yang sudah dibuat supaya hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan.<sup>4</sup>

## 2. Pengertian Implementasi Menurut Para Ahli

Implementasi menurut pendapat beberapa ahli diantaranya sebagai berikut:<sup>5</sup>

Pengetrian dari Nurdin Usman mengtakan bahwa Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, Tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Sedangkan pengertian dari Purwanto dan Sulistyastuti mengtakan bahwa implementasi adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.

Sedangkan menurut Solihin Abdul Wahab implementasi adalah tindakan- tindakan yang dilakuka oleh individu1 atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

---

<sup>4</sup> Mulyasa, Kurikulum Berbasis Koptensi, Konsep, Karakteristik, dan Implementasi, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008) hlm 93.

<sup>5</sup> Novi Fujian Astuti, “Pengertian Implementasi Menurut Para Ahli”, dalam <https://www.Merdeka.com/pengertian/implementasi/menurut/paraahli>. (diakses pada tanggal 26 November 2024 jam 07.30)

### 3. Tujuan Implementasi

Seperti yang dituliskan sebelumnya, implementasi ini merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara sistematis serta terikat oleh mekanisme untuk dapat mencapai tujuan tertentu. Mengacu pada pengertian implementasi yang diuraikan diatas, dibawah ini merupakan beberapa tujuan implementasi diantaranya sebagai berikut: Tujuan utama implementasi ialah untuk melaksanakan rencana yang telah atau sudah disusun dengan cermat, baik itu oleh individu atau juga kelompok. Yang kedua Untuk dapat menguji serta juga mendokumentasikan suatu prosedur didalam penerapan rencana atau juga kebijakan. Kemudian Untuk dapat mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak akan dicapai di dalam perencanaan atau juga kebijakan yang telah atau sudah dirancang. Dan terakhir Untuk dapat mengetahui kemampuan masyarakat didalam menerapkan suatu kebijakan atau juga rencana sesuai dengan yang diharapkan.<sup>6</sup>

### 4. Tahapan Dalam Implementasi

Ada beberapa tahapan implementasi menurut Solihin Abdul Wahab tahapanya diantaranya sebagai berikut:<sup>7</sup> Keluaran Kebijakan (Keputusan) merupakan penerjemah atau penjabaran dalam bentuk peraturan-peraturan khusus, prosedur pelaksanaan yang baru ataupun tetap memproses kasus kasus tertentu, keputusan penyelesaian sengketa (menyangkut perizinan dan sebagainya), serta pelaksanaan keputusan penyelesaian sengketa. Kemudian Kepatuhan Kelompok Sasaran merupakan suatu sikap ketaatan secara konsisten dari para pelaksana atau pengguna (aparatur pemerintah dan masyarakat) terhadap keluaran kebijakan yang telah ditetapkan.

Kemudian Dampak Nyata Kebijakan adalah hasil nyata antara perubahan perilaku dengan kelompok sasaran dan tercapainya tujuan yang

---

<sup>6</sup> Joko Pramono, *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*, Cek I (Surakarta: UNISRI Press. 2020) hlm 20.

<sup>7</sup> Hasmiar Hasan, "Implementasi Mobile banking dalam Meningkatkan Profitabilitas Bank Muamalat Kcp Parepare" *Skripsi* (Parepare: IAIN Parepare 2021) hlm 10.

telah yang digariskan, hal ini berarti bahwa keluaran kebijakan sudah berjalan dengan UU, kelompok sasaran benar-benar patuh, tidak ada upaya terhadap pelaksanaan serta peraturan tersebut memiliki dampak kausalitas (sebab akibat) yang tinggi. Dan terahir Persepsi Terhadap Dampak merupakan penilaian atau peraturan yang akan didasarkan pada nilai-nilai tertentu yang dapat diatur atau di sarankan manfaatnya oleh kelompok-kelompok masyarakat dan lembaga-lembaga tertentu terhadap

## B. Kepuasan

### 1. Pengertian kepuasan

Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata “*Statis*” (artinya cukup baik, memadai), dan “*Facio*” (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira, menurut Kotler kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.<sup>8</sup>

Pendapat lain dari beberapa ahli mengenai kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan merupakan tingkat

---

<sup>8</sup> Makmuriyah, & Vanni, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)” *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, Volume 5, No 1 (2021), hlm 37–44.

perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan.

Jadi, tingkat kepuasan dan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan peserta uji sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu:<sup>9</sup>

- a. Taraf pertama: memenuhi kebutuhan-kebutuhan peserta uji.
- b. Taraf kedua: memenuhi harapan peserta uji dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
- c. Taraf ketiga: melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan peserta uji kompetensi.

## 2. Kepuasan nasabah

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain nasabah dibagi dalam tiga kelompok berikut:<sup>10</sup>

- a. Nasabah baru, artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan perbankan, dengan tujuan sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah melakukan transaksi.
- b. Nasabah biasa (*sekunder*), artinya nasabah sudah pernah berhubungan dengan pihak bank, namun tidak rutin, jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi, namun frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.
- c. Nasabah utama (*primer*), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan pihak bank. Nasabah primer selalu menjadikan bank yang bersangkutan nomor satu.

---

<sup>9</sup> Harahap, Z. "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan", El-barka: *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Volume 6 No 1, (2020), hlm 15.

<sup>10</sup> Djunaidi G, F. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Wal Bara di Desa Ubung", (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media 2020), hlm 20.

Fungsi manajemen yang paling sering diperhatikan kepuasan konsumen adalah fungsi pemasaran. Perhatian terhadap kepuasan konsumen dalam strategi pemasaran makin besar dari waktu ke waktu. Pihak-pihak seperti pemasar, konsumen, konsumerisme, dan peneliti perilaku konsumen sangat intens dalam berhubungan langsung dengan persoalan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Semakin banyak produsen terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan pemikiran bahwa persaingan makin ketat sehingga orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama harus diprioritaskan oleh perusahaan.

Apabila diperhatikan dalam misi, iklan, *public relation release*, dan pelayanan pelanggan yang diterapkan, maka semakin tampak bahwa semakin banyak perusahaan yang menyertakan komitmen kuat terhadap upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Produk berkualitas, harga bersaing, dan nilai kepuasan pelanggan menjadi tiga penentu meningkatkan daya saing perusahaan. Berikut ini beberapa pendapat beberapa pakar pemasaran terkait pentingnya kepuasan konsumen.<sup>11</sup>

Tujuan bisnis adalah untuk menciptakan kondisi para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan, sehingga membentuk suatu rekomendasi dari mulut-ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa

---

<sup>11</sup> Ikatan Bankir Indonesia, “*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*”, (Surabaya: PT.Gramedia Pustaka Utama 2014) hlm 3

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama dengan harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak mampu memenuhi harapan.

Kepuasan pengan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:<sup>12</sup>

- a. Loyal kepada bank artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya artinya kepuasan terhadap pemberian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang di tawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut, hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

Penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana mereka dapat merasakan kepuasan. Kedalaman dari perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dapat sesuai dengan apa yang mereka

---

<sup>12</sup> Dewi Rosa Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa", *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 5, No. 2, 2016, hlm 13.

harapkan. Selain itu, kepuasan nasabah mempunyai tujuan utama yaitu strategi pemasaran yang dijalankan untuk meningkatkan jumlah nasabahnya baik secara kuantitas maupun kualitas secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu. Sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Dalam praktiknya apabila nasabah puas dan percaya atas pelayanan yang diberikan bank ada dua keuntungan yang diterima bank yaitu sebagai berikut:<sup>13</sup> Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank serta kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

### 3. Pengukuran kepuasan

Adapun cara untuk mengukur kepuasan, Menurut Tjiptono dan Chandra, metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>14</sup>

- a. Sistem Keluhan dan Saran Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Formular ini dapat diisi oleh nasabah untuk mengutarakan keluhan kesah saran dan kritiknya.
- b. Survei Kepuasan Pelanggan Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Tujuan perusahaan produk nilai produk dari pelanggan kebutuhan dan keinginan pelanggan harapan pelanggan terhadap produk tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini digunakan untuk acuan bagi bank syariah agar dapat meningkatkan layanannya selain itu agar bank syariah semakin berkembang.

---

<sup>13</sup> Siti Amarah, Husnurrosyidah, dan Ely Masykuroh, "Financial Attitude, Trust, and ROSCAs' Member Commitment: Social Relations as Mediating Factor," Juni 2023, 35–49, <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.3.35>.

<sup>14</sup> Evani Khoirunnisa, "Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta", *Skripsi*, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2017) hlm 13.

- c. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan) Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industry saingannya.
  - d. Analisa Pelanggan yang Beralih Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan. Hal ini dapat digunakan untuk mengetahui kekurangan dan sebagai acuan bagi bank syariah agar dapat memperbaiki kekurangannya.
  - e. Analisa pelanggan yang beralih industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya yaitu untuk mengetahui penyebab.
4. Faktor yang mempengaruhi kepuasan
- Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:<sup>15</sup>
- a. Fitur produk dan jasa kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk dan jasa. Untuk jasa perbankan, fitur yang meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya.
  - b. Emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa.
  - c. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa. Atribusi penyebab

---

<sup>15</sup> Nurhayati dan Wenti Ayu Sunarjo, “pengaruh kualitas layanan internet banking secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada bank bni pekalongan)”, *Jurnal Of Economic Islmamic* Volume 2 No 1 2014 hlm 13.

yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dari kepuasan.

- d. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*). Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan.
- e. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Misalnya, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan.

Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ada 3 faktor yaitu Kualitas Produk Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik. Produk secara umum diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Artinya, apa pun wujudnya selama itu dapat memenuhi keinginan pelanggan dan kebutuhan kita katakan sebagai produk.

Philip Kotler mendefinisikan produk sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan, Kualitas produk memiliki Indikator-indikator atau delapan dimensi berikut yang satu sama lainnya bisa berkaitan erat sebagai berikut:

- a. Kinerja (*Performance*) merupakan efisien pencapaian tujuan utama sebuah produk operasi dan produk inti (*core product*) yang dibeli. Misalnya kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan.
- b. Fitur (*Feature*) atribut produk yang melengkapi kinerja dasar dasar suatu produk tersebut. Atribut tersebut digunakan untuk melengkapi sebuah produk yang ada di bank syariah.
- c. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*)

Sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar karakteristik operasional.

- e. Daya Tahanan (*Durability*) berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stres atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
  - f. Kemampuan melayani (*Serviceability*) yakni memperbaiki sebuah produk. Sebuah produk dikatakan sangat serviceable apabila bisa direparasi secara mudah dan murah.
  - g. Estetika: yaitu daya tarik produk terhadap panca indra, misalnya bentuk fisik mobil yang menarik, model atau desain yang artistik warna yang sesuai preferensi masing-masing pelanggan.
  - h. Persepsi kualitas (*Perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.
5. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang (produk) atau pelayanan jasa Islam mengajarkan, hendaknya menjual produk atau jasa yang berkualitas. Tidak memberikan produk atau jasa yang berkualitas buruk pada pembeli. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT, surat Al Baqarah ayat 267.

Kepuasan nasabah sendiri menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan nasabah atau pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:<sup>16</sup>

Sifat jujur, sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada

---

<sup>16</sup> Tjiptono, Fandy, “*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*” (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), hlm 2.

seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut, Sifat amanah, mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah", artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

### C. Digital banking

#### 1. Pengertian Digital Banking

Menurut Otoritas Jasa Keuangan OJK layanan perbankan digital merupakan kegiatan perbankan yang dapat diakses secara mandiri dengan menggunakan sarana elektronik, baik itu melalui media digital milik nasabah, calon nasabah maupun milik bank sendiri.<sup>17</sup> Dengan adanya layanan perbankan digital ini dapat memudahkan calon nasabah dan nasabah untuk mendapatkan informasi, registrasi, pembukaan rekening, melakukan komunikasi, penutupan rekening, transaksi perbankan, dan termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan seperti halnya informasi mengenai nasihat keuangan (*financial advisory*), transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*ecommerce*), investasi, dan lain sebagainya. Maka dapat disimpulkan bahwa Digital banking merupakan sebuah inovasi Lembaga keuangan atas berkembang yang medianya yaitu elektronik melalui ponsel.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Dz. Azam, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking Optimalisasi dan Tantangan", *Al-Amwa: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Volume 10 No 1, (2019) hlm 63.

<sup>18</sup> Maharani, S., & Ulum, M, "Ekonomi Digital Peluang Dan Tantangan Masa Depan Terhadap Ekonomi Syariah Di Indonesia", *jurnal In Conference on Islamic Studies (CoIS)* (Vol. 0, Issue 0). <https://doi.org/10.30659/COIS.V0I0.7981>

## 2. Manfaat Digital Banking

Digital Banking memiliki manfaat diantaranya sebagai berikut:<sup>19</sup> yang pertama efisiensi bisnis yaitu dengan cara meningkatkan interaksi dengan pelanggan dan memberikan kebutuhan lebih cepat, juga metode untuk membuat fungsi internal lebih efisien. Kemudian menghemat biaya salah satu kunci bank untuk memotong biaya adalah dengan adanya aplikasi otomatis yang menggantikan tenaga kerja manual. Kemudian peningkatan daya, solusi digital membantu untuk mengelola daftar pemasaran, memungkinkan bank untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah. Kemudian kelincuhan yang lebih besar yaitu penggunaan otomatisasi yang dapat mempercepat proses eksternal dan internal yang keduanya dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dan yang terakhir adalah keamanan yang ditingkatkan.

## 3. Bentuk-bentuk Digital Banking

### a. Muamalat Din

#### 1) Pengertian Muamalat Din

Gambar 1.1

Aplikasi Muamalat Din



Muamalat Din Islamic Network (DIN) merupakan aplikasi digital banking yang dapat diakses oleh seluruh nasabah menggunakan aplikasi Muamalat Islamic Network kapanpun dan dimanapun. Mobile Banking Muamalat DIN telah diluncurkan

<sup>19</sup> Dz. Azam, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking Optimalisasi dan Tantangan", Al-Amwa: *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Volume 10 No 1, (2019), 63.

oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk pada Tahun 2019. Sejak diluncurkannya Muamalat DIN terus memberikan inovasi dan mengembangkan fitur-fiturnya demi kemudahan dan kenyamanan nasabahnya dalam bertransaksi secara online. Muamalat DIN merupakan versi mobile banking syariah terbaru dari Bank Muamalat Indonesia dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang dipersembahkan bagi para Nasabah setia.

Di dalamnya, terdapat berbagai fitur-fitur modern, kekinian dan islami yang tidak hanya mempermudah beragam urusan keuangan dan perbankan tapi juga membantu keseharian seorang muslim/muslimah, seperti jadwal salat, arah kiblat, kalkulator zakat, dan hadist harian. Mobile banking syariah MDIN juga memiliki layanan pembayaran Ziswaf (zakat, infak, sedekah, & wakaf) yang lengkap sehingga Nasabah dengan leluasa dapat menyalurkan kewajibannya kepada lembaga yang dipilihnya.<sup>20</sup>

## 2) Tujuan Muamalat Din

Tujuan dirilisnya aplikasi muamalat din ini yakni untuk menambah minat nasabah untuk lebih aktif dalam melakukan kegiatan transaksi karena di harapkan dengan adanya aplikasi Muamalat din ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

## 3) Fitur-Fitur Muamalat Din

Muamalat Digital Islamic Network (DIN) juga memiliki beragam fitur yang menarik yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan beberapa transaksi. fitur-fitur yang ada di Bank Muamalat sebagai berikut:<sup>21</sup> Fitur finansial adalah fitur yang dapat memudahkan nasabah karena dapat melakukan transaksi keuangan

---

<sup>20</sup> Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

<sup>21</sup> Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

tanpa harus datang ke kantor Bank Muamalat KC Ponorogo. Fitur Non Finansial adalah fitur yang berisi berbagai informasi layanan yang sangat memudahkan nasabah. Fitur Menarik lainnya di dalam aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN) yaitu tampilan barunya yang lebih fresh, biometric login (login dengan menggunakan sidik jari sehingga lebih mudah dan aman), single portfolio view (sehingga memudahkan nasabah).

Selain fitur menarik yang telah dijelaskan di atas agar lebih jelas ada fitur limit beserta biaya administrasi di aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN). Fitur limitnya serta biaya administrasinya diantaranya sebagai berikut:<sup>22</sup>

Table 1.1

Fitur limit transaksi Muamalat din

NO	Type transaksi	Limit per Hari	Limit per Transaksi	Minimum Limit
1	Transfer antar Muamalat	Rp.250jt	Rp.250jt	1
2	Transfer antar Bank lain	Rp.100jt	Rp.25 jt	1
	Transfer online Bank lain (BIFAST)	Rp.250jt	Rp.100jt	1

<sup>22</sup> Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

3	SKN	Rp.100jt	Rp,100jt	Rp.10 ribu
4	RTGS	Rp.250jt	Rp.250jt	Rp.100jt
5	Isi ulang pulsa	Rp.2jt Rp.10jt	Sesuai nominasi dari provider	Sesuai nominasi dari provider
6	MQRIS		Rp.10jt	1

Table 1.2  
Biaya transaksi Muamalat Din

NO	Fitur Transaksi	Biaya adm
1	Informasi - Informasi saldo - Cek mutasi periode 3 bulan - Mutasi 10 hari terakhir - Transasi hari ini	GRATIS
2	Transaksi finansial - Transfer antar bank - Transfer antar bank lain - Transfer bank lain (SKN) - Transfer bank lain (RTGS) - Transfer bank lain (BI-FAST)	Gratis Rp.6500 Rp.2.900 Rp.25.000 Rp.2.500
3	Pembelian - Token PLN - Pembelian pulsa isi ulang	Rp.3.500 Rp.2.000 Rp.1.500

	Telkomsel	Rp.1.500
	Indosat Ooredoo	Gratis
	XL/AXIS	Gratis
	Smartfren	Rp.2.000
	Paket data XL MDS	Rp.1.500
	Paket data telkomsel	Gratis
	Paket data indosat	Rp.2.000
	Paket data XL	Rp.1.500
	- Uang elektronik	Rp.1.500
	Gopay	Rp.2.500
	Ovo	Rp.500
	Link aja	Rp.2.000
	Shopepay	
4	Pembayaran	
	- Pembayaran telkomsel halo	Rp.2.500
	- Pembayaran indosat ooredoo	Rp.1.500
	- Pembayaran PLN	Rp.3.500
	- Pembayaran Telkom pay	Rp.2.500
	- Pembayaran internet Telkom	Rp.2.500
	- Pembayaran tv berlangganan	Rp.2.500
	- Pembayaran tiket pesawat	Rp.7.500
	- Pembayaran zis	Gratis
	- Pembayaran BMM	Gratis
	- Pembayaran Basnan	Gratis

## b. Internet Banking Muamalat

### 1) Pengertian Internet banking

Internet Banking Bank Muamalat merupakan layanan perbankan berbasis elektronik yang dapat diakses 24 jam sehari dalam seminggu melalui akses internet yang memberikan kemudahan serta keamanan. Layanan ini dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi di seluruh rekening Bank Muamalat miliknya. Dalam aplikasi Internet Banking ini memiliki beberapa kelebihan diantaranya untuk transaksi perbankannya dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun selama masih terkoneksi internet, internet banking ini juga dilengkapi Passcode (one time password/OTP) yaitu sms yang berisi kode verifikasi yang dikirimkan ke nomor ponsel nasabah sehingga menjaga keamanan.<sup>23</sup>

Dalam menggunakan internet banking itu ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh para nasabah diantaranya harus nasabah perorangan, memiliki tabungan dan kartu ATM muamalat, memiliki surel atau jaringan yang aktif, melakukan registrasi internet banking melalui ATM dan pin pad muamalat, dan nasabah harus terhubung dengan jaringan internet untuk melakukan akses ke web internet banking yang resmi dari Bank Muamalat.

### 2) Keuntungan Intrnet Banking Muamalat

Ada beberapa keuntungan dari layanan internet Banking Bank muamalat ini yaitu dapat digunakan untuk transaksi dimana saja dan kapan saja, kemudian sangat efisien karna dapat diakses melalui computer ataupun hanphone nasabah kapan pun dan di manapun tanpa harus datang ke kantor bank muamalat, kemudian saat melakukan registrasi juga sangat mudah karena bisa dilakukan di ATM terdekat dan jika sudah bisa langsung dapat digunakan melalui web yang telah disediakan oleh bank muamalat yaitu

---

<sup>23</sup> Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

<https://ib.muamalatbank.com>. selain itu layanan ini memiliki keamanan yang berlapis untuk menjaga data dari nasabah.

### 3) Fitur Internet Banking Muamalat

Internet banking sendiri memiliki beberapa fitur yang dapat diakses oleh para nasabah bank muamalat, fitur-fitur ini dapat memudahkan nasabah jika ingin melakukan transaksi. Fiturnya diantaranya sebagai berikut: ada fitur untuk melihat transaksi, fitur transaksi yang dapat dilakukan sama bank ataupun beda bank dan ada juga fitur pembelian dan pembayaran transaksi yang di butuhkan oleh nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.<sup>24</sup>

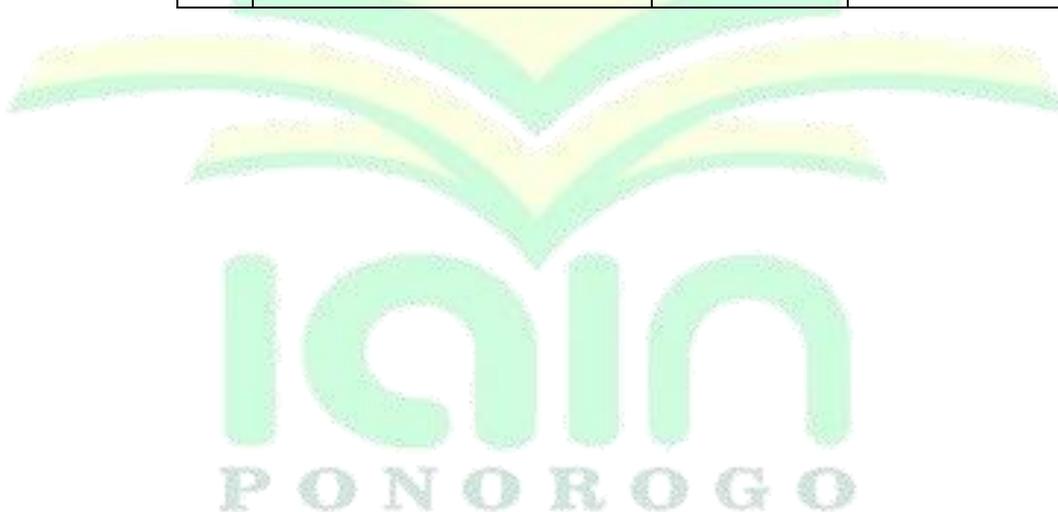
Table 1.3

jenis fitur, limit dan biaya transaksi di Internet Banking

N O	JENIS TRANSAKSI	LIMIT TRANSAK SI	BIAYA PER TRANSAKSI
1	Info rekening		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi saldo</li> <li>- Mutasi rekening</li> <li>- Informasi kurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>	GRATIS
2	Transfer finansial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transfer antar bank muamalat</li> <li>- Transfer ke bank lain</li> <li>- Transfer ke bank lain (SKN)</li> <li>- Transfer ke bank lain (RTGS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rp.50</li> <li>Rp.25</li> <li>Rp.100</li> <li>Rp.200</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRATIS</li> <li>Rp.6.500</li> <li>Rp.5.000</li> <li>Rp.20.000</li> </ul>

<sup>24</sup> Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

3	PEMBELIAN		
	- Isi ulang pulsa telkomsel	Rp. 2jt	Rp. 1.500
	- Isi ulang pulsa XL/AXIS	Rp. 2jt	Rp. 1.500
	- Isi ulang pulsa indosat	Rp. 2jt	Gratis
	- Paket data	-	Gratis
	- Token PLN	-	Rp. 3.500
	PEMBAYARAN		
	- Tagihan PLN	-	Rp. 3.500
	- Tagihan ponsel/ pasca bayar	-	-
	- Tagihan TV berlangganan	-	Rp. 2.500
	- Zakat, infak dan sedekah	-	Gratis
	- Virtual account muamalat	-	Gratis



### **BAB III**

#### **DATA IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING**

#### **BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PONOROGO**

##### **A. Gambaran Umum Bank Muamalat Ponorogo**

###### **1. Alamat lengkap Bank Muamalat**

Kantor cabang Bank Muamalat di daerah Kabupaten Ponorogo, provinsi Jawa Timur. Merupakan salah satu kantor cabang Bank Muamalat. Kantor ini melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk Bank Muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank, pengajuan kredit kepemilikan rumah atau KPR bank Muamalat, hingga mobile online banking yang berlokasi di Jl. Urip Sumoharjo No.55, Krajan, Mangkujayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63413. Buka dari senin sampai jumat dari pukul 08.30 sampai 16.00.<sup>1</sup>

###### **2. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Ponorogo**

Pada awalnya sejarah berdirinya Bank Muamalat kantor cabang pembantu Ponorogo tidak terlepas dari sejarah berdirinya Bank muamalat Indonesia. Berawal dari sebuah ide yang muncul atau tercetus dalam sebuah acara lokakarya majelis ulama Indonesia yang acaranya bertemakan “Masalah Bunga Bank dan Perbankan”. Dalam acara tersebut diadakan pada tahun 1990 pada bulan agustus bertempat di Cisarua, Bogor.<sup>2</sup>

Pada saat itu ketua umum MUI yaitu Bapak Hasan Basri yang menyampaikan masalah mengenai hal tersebut di acara munas yang diadakan pada akhir bulan agustus tahun 1991. Salah satu hasil dari acara munas tersebut adalah MUI memutuskan mengambil prakarsa mendirikan Bank tanpa Bunga. Berawal dari keputusan tersebut mulai dibentuk kelompok kerja yang diketuai oleh sekjen MUI yaitu bapak

---

<sup>1</sup> Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

HS. Prodjokusumo. Usaha mendirikan Bank tanpa bunga dimulai dengan menghubungi BJ Habibie hingga pada akhirnya pesan bisa sampai ke Presiden Soeharto dan kemudian menyetujui didirikannya Bank Islam pertama di Indonesia.

Setelah disetujui kemudian para pendiri bank islam tersebut memberi nama bank yang didirikan dengan Bank Muamalat Indonesia. Kata “Muamalat” berasal dari istilah fiqih yang artinya hukum yang mengatur antara manusia. Namun sebelum terbentuknya nama tersebut ada nama lain yaitu Bank Syariat Islam namun ada beberapa hal yang tidak baik mengingat pernahnya memakai kata tersebut di piagam Jakarta dan akhirnya tidak jadi dipakai. Kemudian nama lain diusulkan menjadi Bank Muamalat Islam Indonesia. Dengan beberapa pertimbangan pada akhirnya nama tersebut disetujui oleh presiden Soeharto dengan catatan kata “Islam” dihilangkan.

Pada tanggal 1 November pada tahun 1991, setelah semua persyaratan telah dilengkapi maka dilakukan penandatanganan akta pendiri Bank Muamalat Indonesia yaitu di Sahid Jaya Hotel dengan akta notaris yaitu Yudo Paripurna, S.H. dengan atas izin menteri kehakiman. Kemudian dilengkapi dengan surat dari menteri keuangan Indonesia No.1223/KMK.013/1992 pada tanggal 5 November 1991 dan dilengkapi juga dengan surat izin usaha dari menteri keuangan Indonesia No.430/KMK:013/1992 tanggal 24 April 1992. Kemudian pada tanggal 1 Mei 1992 BMI mulai beroperasi dan melayani masyarakat.<sup>3</sup>

Tim dari Majelis Ulama Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mempersiapkan SDM yang akan di salurkan untuk menjalankan dan mengelola manajemen operasional Bank Muamalat Indonesia. Dengan melakukan training atau pelatihan bagi calon pegawai Bank Muamalat Indonesia melalui Management

---

<sup>3</sup> Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

Development Program yang dipimpin oleh Nasrudin selaku menteri pemuda keuangan. Seiring dengan berjalannya waktu kapasitas dari BMI semakin diakui oleh masyarakat Indonesia selain itu pada tahun 1994 BMI mendapatkan predikat sebagai Bank Devisa dari BI dan menyatakan BMI adalah bank yang sehat. Sehingga layak menambah jaringan kantor cabang di seluruh kota yang ada di Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia memiliki peran penting di bidang industri Perbankan Syariah yang ada di Indonesia yang semakin lama semakin berkembang pesat.<sup>4</sup> Salah satu kota tersebut adalah Kota Ponorogo Jawa Timur. Ponorogo dijadikan pilihan untuk cabang baru karena potensinya yang bisa membuat Bank Muamalat semakin berkembang. Karena mayoritas penduduk di kota ponorogo beragama islam selain itu ponorogo dikenal sebagai kota santri sehingga banyak orang yang hijrah ke ponorogo untuk mengemban ilmu agama.<sup>5</sup>

Sehingga memiliki peluang yang sangat cukup besar untuk mengembangkan BMI di kota Ponorogo. kemudian melakukan proses pengajuan di BI dan pada akhirnya tanggal 29 Desember 2009 resmi didirikan Bank Muamalat kantor cabang pembantu di Ponorogo. Setelah diresmikannya BMI KCP ponorogo pastinya memiliki visi misi agar tujuannya tercapai. Visi tersebut yaitu “*Menjadi bank syariah pertama di Indonesia, unggul di pasar spiritual, dikagumi di pasar modal.*” Sedangkan Misinya yaitu: “*Menjadi role model Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada stakeholder*”.

---

<sup>4</sup> Luhur Prasetyo dan Khusniati Rofiah, “The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia,” *Justicia Islamica* 18, no. 2 (2021): 318–34, <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.

<sup>5</sup> Amin Wahyudi, Binti Nur Asiyah, dan Husnul Haq, “The Urgency of Sharia Division in Indonesian and Malaysian Islamic Bank,” *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics* 7, no. 1 (2023): 82–94, <https://doi.org/10.26740/aluqud.v7n1.p82-94>.

Sedangkan misi atau tujuannya dalam bidang ekonomi yang sesuai dengan syariat yaitu:<sup>6</sup>

- a. Mengarahkan, Mendidik, dan membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomi berperilaku bisnis serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
  - b. Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan prinsip Islam yaitu efisiensi dan keadilan.
3. Letak Geografis Bank Syariah Kantor Cabang Ponorogo
- Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yang beralamatkan di JL. Urip Sumoharjo No. 55, Krajan, Kec Ponorogo, Kab Ponorogo, Jawa Timur 63413.
4. Mekanisme operasional di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo untuk jam operasional atau pelayanan di Bank Muamalat Ponorogo adalah sebagai berikut: buka dari hari Senin-Jumat (kecuali tanggal merah) pada jam 08.00-16.00 WIB.
5. Susunan Personalia dan Job Deskripsi Jabatan

Tabel 1.4

Berikut tabel Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Ponorogo

NAMA	JABATAN
Moch Khoirudin	Sub Branch Manager
Anang Priambowo	Operation Supervisor
Fadhil Wafa	Marketing
Amilatil khusna	Ritel Marketing Funding
Milenia Ayu Nur'aini	Customer Service
Winda Dwi Khoirun Nisak	Teller
Mahendra	Office Boy
Sukis	Satpam
Pandia Prayata	Driver

<sup>6</sup> Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

## **B. Implementasi Digital Banking Bank Muamalat Ponorogo terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil dari observasi yang saya lakukan dapat kita ketahui bahwa Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo memberikan pelayanan tidak hanya pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor bank muamalat cabang Ponorogo. Namun Bank Muamalat Ponorogo juga memberikan pelayanan jasa dalam bentuk *digital banking* yang dapat di akses oleh nasabah kapan pun dan dimanapun melalui media elektronik bisa menggunakan ponsel maupun komputer.

Bank muamalat memiliki beberapa layanan jasa berbasis digital banking diantaranya yaitu layanan menggunakan aplikasi Muamalat din dan juga Internet Banking Muamalat yang dapat di akses melalui web resmi dari Bank Muamalat Ponorogo. Dengan adanya layanan berbasis digital ini diharapkan dapat mempermudah nasabah pada saat melakukan transaksi agar nasabah merasa puas dan terus menggunakan produk Bank Muamalat Ponorogo. Untuk implementasi muamalat din dan internet banking dala meningkatkan kepuasan nasabah di antaranya:

### **1. Implementasi Muamalat Din Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo**

#### **a. Implementasi Aplikasi Muamalat Din**

Implementasi dapat di artikan sebagai kegiatan atau Tindakan untuk melaksanakan rencana yang telah dibuat secara terperinci untuk mencapai tujuan. Implementasi digital banking sendiri dapat di artikan sebagai penerapan layanan perbankan yang dapat diakses secara online bisa melalui aplikasi ataupun web. Selain itu penerapan muamalat din sendiri dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan perbankan secara cepat dan aman.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Milen selaku Customer servis Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo

---

<sup>7</sup> Dikutip dari <https://www.implementasimuamalatdin.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

mengenai implementasi Muamalat din yang ada di Bank Muamalat Kantor cabang Ponorogo diantaranya sebagai berikut:<sup>8</sup>

*“Untuk Implementasi digital banking di Bank muamalat sendiri telah memberikan layanan jasa berbasis digital yang dapat di akses oleh nasabah kapan pun dan dimanapun melalui aplikasi muamalat din selain itu aplikasi muamalat din juga dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan para nasabah secara cepat dan aman selain itu di dalam aplikasi muamalat din bisa untuk membuka rekening baru secara online, bisa untuk memantau rekening melalui ponsel nasabah, bisa digunakan untuk pembayaran dan pembelian yang di butuhkan nasabah. Aplikasi Muamalat din sendiri bisa di gunakan oleh para nasabah dengan cara download aplikasinya di playstore bagi pengguna android namun untuk pengguna iphone juga bisa mendownload aplikasinya karena aplikasi muamalat din juga tersedia di app store. Di dalam aplikasi muamalat din juga tersedia fitur-fitur yang pastinya membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan banyak manfaat di dalam aplikasi muamalat din ini”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Ibu Ana Suyatun mengenai Implementasi digital banking melalui aplikasi Muamalat din diantaranya sebagai berikut:<sup>9</sup>

*“menurut saya karena adanya aplikasi Muamalat din yang ada di bank Muamalat Ponorogo membuat saya semakin mudah saat ingin melakukan transaksi. Terlebih aplikasi muamalat din sendiri bisa di download melalui ponsel dan tersedia bagi semua pengguna baik itu android maupun iphone. Jadi ya tidak perlu susah-susah datang ke kantornya lagi ketika ingin transaksi ataupun mengecek saldo.”*

b. Aktivasi Aplikasi Muamalat Din

Aktivasi merupakan sebuah proses atau perlakuan untuk melakukan sesuatu secara terperinci. Sedangkan aktivasi muamalat din sendiri dapat di artikan sebagai proses untuk mengaktifkan

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan milen selaku customer servis di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Ana selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

layanan internet banking bank muamalat yang di lakukan melalui Ponsel ketika kita sudah memiliki rekening di bank muamamalat. Dengan aktivasi ini nasabah dapat melakukan transaksi finansial ataupun nonfinansial dengan aplikasi Muamalat din.<sup>10</sup>

Kemudian bagaimana cara melakukan aktivasi aplikasi muamalat din, Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Milen selaku Customer servis Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai cara aktivasinya sebagai berikut:<sup>11</sup>

*“Pertama yang perlu kita lakukan yaitu mendownload aplikasi. Setelah selesai melakukan pengunduhan maka bisa langsung buka aplikasi Digital Islamic Network (DIN) kemudian klik menu pilihan daftar dan kemudian masukan Nomor Rekening, Pin ATM, Nomor Ponsel yang sudah terdaftar di Bank Muamalat, Captcha, kemudian klik Tnc, kemudian klik lanjut. Kemudian masukan kode OTP yang dikirimkan dari pihak Bank Muamalat. Langkah selanjutnya yaitu untuk membuat user id, password. Langkah terakhir yaitu pembuatan tin yang berjumlah enam digit dan klik selesai. Untuk pembuatan tin bisa disamakan dengan tin yang ada di ATM. Setelah semua Langkah-langkah telah dijalankan maka aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN) sudah bisa digunakan. Dalam melakukan aktivasi aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN) harus menggunakan nomor yang aktif atau nomer yang ada di hp kita karena pada saat pengisian kode verifikasi biasanya dikirimkan melalui nomer yang kita daftarkan dan jika nomer yang kita gunakan tidak aktif maka akan terjadi kendala dalam melakukan pendaftaran.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Ibu Ana Suyatun mengenai cara aktivasi aplikasi muamalat din diantaranya sebagai berikut:<sup>12</sup>

*“Menurut saya acara aktivasi aplikasi muamalat din cukup*

<sup>10</sup> Dikutip dari <https://www.aktivasiMuamalatdin.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

<sup>11</sup> Wawancara dengan milen selaku customer servis di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ibu Ana selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

*mudah dan bisa saya lakukan sendiri di rumah tanpa harus datang ke kantor bank muamalt ponorogo karena caranya begitu simple dan tidak bertele-tele.”*

c. Efisiensi Transaksi menggunakan Aplikasi Muamalat Din

Efisiensi merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik tanpa harus membuang waktu, tenaga, dan uang. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan yang di nilai dari segi besarnya sumber daya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dihasilkan. Efisiensi menggunakan aplikasi muamalat din sendiri dapat di artikan sebagai kemudahan pada saat melakukan kegiatan transaksi dikarenakan dalam kegiatan transaksinya tidak perlu datang ke kantor karena bisa melakukan transaksi secara online melalui aplikasi muamalat din. Hal tersebut dapat meningkatkan efisiensi nasabah saat melakukan transaksi.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Milen selaku Customer servis Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai apakah dengan adanya aplikasi Muamalat din akan meningkatkan efisiensi nasabah saat melakukan transaksi sebagai berikut:<sup>14</sup>

*“menurut pendapat saya karena adanya aplikasi muamalat din ini sangat meningkatkan efisiensi nasabah saat melakukan transaksi karena Dalam Muamalat Digital Islamic Network (DIN) juga memiliki beragam fitur yang menarik yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan beberapa transaksi. fitur-fitur yang ada di Bank Muamalat sebagai berikut: fitur finansial yaitu fitur yang dapat memudahkan nasabah karena dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke kantor Bank Muamalat KC Ponorogo. Fitur Non Finansial adalah fitur yang berisi berbagai informasi layanan yang sangat memudahkan nasabah. Dalam fitur ini berisi berbagai produk yang ada di bank muamalat seperti berbagai*

<sup>13</sup> Dikutip dari <https://www.efisiensiaplikasimuamaltdin.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

<sup>14</sup> Wawancara dengan milen selaku customer servis di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

*produk tabungan, d'esposito, dana impian, pemesanan dan manajemen kartu, hijrah lounge. Selain itu dalam fitur ini berisi lokasi yang menunjukkan beberapa ATM dan kantor terdekat yang bisa dikunjungi oleh nasabah apabila sedang keluar kota dan tidak mengetahui lokasi-lokasi bank muamalat dimana saja. Dan di dalam fitur ini berisi berbagai konten islami seperti (daily hadist, kalkulator zakat, arah kiblat, dan jadwal sholat. Serta ada menu layanan "hubungi kami" menu ini bisa digunakan nasabah apabila terjadi masalah sehingga bisa langsung menghubungi pihak bank muamalat. Fitur Menarik lainnya di dalam aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN) yaitu tampilan barunya yang lebih fresh, biometric login (login dengan menggunakan sidik jari sehingga lebih mudah dan aman), single portfolio view (sehingga memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio Bank Muamalat), serta smart Transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering dijadikan tujuan guna lebih praktis). Dari lengkapnya fitur tersebut dapat memudahkan nasabah saat ingin melakukan transaksi."*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Ibu Ana Suyatun mengenai apakah dengan adanya muamalat din dapat meningkatkan efisiensi saat melakukan transaksi diantaranya sebagai berikut:<sup>15</sup>

*"menurut saya sebagai nasabah yang menggunakan aplikasi muamalat din juga merasa aplikasi ini cukup efisien dalam membantu saya saat ingin melakukan transaksi karena di dalam aplikasi muamalat din telah dilengkapi dengan fitur yang sangat lengkap sehingga saat ingin melakukan transaksi juga mudah dan tidak perlu repot-repot datang ke kantornya. Sekarang bisa dengan membuka aplikasi melalui ponsel kita sendiri. Selain itu di aplikasi muamalat din juga terdapat fitur pembayaran itu juga sangat memudahkan saya saat ingin membayar token dll tanpa harus keluar rumah. Jadi saya sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini"*

Selaras dengan pendapat dari nasabah Bank Muamalat lainnya yaitu Bapak irhan mengenai apakah dengan adanya

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Ibu Ana selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

muamalat din dapat meningkatkan efisiensi saat melakukan transaksi diantaranya sebagai berikut:<sup>16</sup>

*“menurut saya dengan adanya aplikasi muamalat din ini sangat efisien sekali dalam membantu saya saat ingin melakukan transaksi karena tidak mengganggu jam kerja saya. Karena tempat kerja dan kantor bank muamalat cukup jauh sehingga saya dulu sebelum ada aplikasi ini sangat membuang waktu hanya untuk melakukan transfer ke rekan kerja namun sekarang saya bisa melakukan transaksi keuangan entah transfer, melakukan pembayaran dan pembelian cukup melalui aplikasi muamalat din”*

d. Keamanan Transaksi menggunakan Aplikasi Muamalat Din

keamanan adalah suatu keadaan bebas dari bahaya, gangguan, serta hambatan yang menimbulkan perasaan tidak tenang dan tidak nyaman. Sedangkan keamanan transaksi sendiri adalah sebuah sistem yang melindungi data diri kita dari berbagai kejahatan di internet. Keamanan transaksi menggunakan aplikasi muamalat din sendiri dapat di artikan sebagai perlindungan saat kita menggunakan aplikasi muamalat din pada saat melakukan transaksi.<sup>17</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Milen selaku Customer servis Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai keamanan saat menggunakan aplikasi muamalat din diantaranya sebagai berikut:<sup>18</sup>

*“untuk keamanan pada aplikasi muamalat din sendiri sudah sangat aman karena menggunakan keamanan berlapis seperti dua verifikasi yang pertama dengan sidik jari dan yang kedua dengan memasukan kode yang dikirimkan melalui email selain itu bank muamalt telah bekerja sama dengan ojk untuk perlindungan terhadap serangan siber.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Irhan selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>17</sup> Dikutip dari <https://www.keamananmuamalatdin.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

<sup>18</sup> Wawancara dengan milen selaku customer servis di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Ibu Ana Suyatun mengenai kewanaman aplikasi muamalat din terhadap data diri maupun pada saat transaksi dan apakah pernah mengalami permasalahan tentang keamanan di aplikasi muamalat din diantaranya sebagai berikut:<sup>19</sup>

*“menurut saya untuk keamanan pada aplikasi muamalat din sudah cukup baik ya karena ada beberapa tahapan yang kita lalui saat melakukan aktivasi aplikasi sehingga meminimalisir kebocoran data ataupun penyalahgunaan oleh pihak ketiga. Dan saya juga belum pernah mengalami permasalahan mengenai keamanan data ataupun saat transaksi pada saat menggunakan aplikasi muamalat din”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Ibu Misinem mengenai kewanaman aplikasi muamalat din terhadap data diri maupun pada saat transaksi dan apakah pernah mengalami permasalahan tentang keamanan di aplikasi muamalat din diantaranya sebagai berikut:<sup>20</sup>

*“menurut saya untuk keamanan pada aplikasi muamalat din sangat baik yak arena selama saya menjadi nasabah di bank muamalat dan menggunakan seluruh layanannya belum pernah mengalami permasalahan mengenai keamanan data diri maupun pada saat transaksi.”*

## 2. Implementasi Internet Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo

### a. Implementasi Internet Banking Muamalat

Implementasi dapat di artikan sebagai kegiatan atau Tindakan untuk melaksanakan rencana yang telah dibuat secara terperinci untuk mencapai tujuan. Sedangkan implementasi internet banking muamalat adalah sebuah penerapan layanan perbankan yang dapat di akses oleh nasabah kapanpun dan dimanapun melalui internet yang bertujuan untuk mempermudah

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Ibu Ana selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Misinem selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

nasabah pada saat akan melakukan transaksi.<sup>21</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Milen selaku Customer servis Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai implementasi internet banking muamalat diantaranya sebagai berikut:<sup>22</sup>

*“Untuk Implementasi digital banking di Bank muamalat sendiri telah memberikan layanan jasa berbasis digital yang dapat di akses oleh nasabah kapan pun dan dimanapun melalui internet banking muamalat yang bisa di akses kapan pun dimana pun melalui web resmi dari bank muamalat yaitu <https://ib.muamalatbank.com>, selain itu internet banking muamalat juga dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan para nasabah secara cepat dan aman. Dalam menggunakan internet banking itu ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh para nasabah diantaranya harus nasabah perorangan, memiliki tabungan dan kartu ATM muamalat, memiliki surel atau jaringan yang aktif, Lalu untuk registrasi dan aktivasi internet banking itu ada dua langkah yang pertama bisa melalui ATM dan aktivasi melalui internet banking. Untuk registrasi internet banking melalui ATM Langkah-langkahnya sebagai berikut: (yang pertama nasabah harus mengunjungi atm muamalat terdekat, lalu pilih transaksi lain, pilih registrasi, kemudian pilih menu internet banking, lalu buat password dan masukan nomor ponsel yang aktif, setelah semua diisi maka user id akan tercetak di struk dan mPasscode akan dikirimkan melalui sms.)”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Ibu Ana Suyatun mengenai Implementasi internet banking muamalat diantaranya sebagai berikut:<sup>23</sup>

*“menurut saya karena adanya internet banking ini saya semakin mudah saat ingin melakukan transaksi karena bisa di akses dimana saja melalui internet.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank

---

<sup>21</sup> Dikutip dari <https://www.impelemntasiinternetbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

<sup>22</sup> Wawancara dengan milen selaku customer servis di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>23</sup> Wawancara dengan Ibu Ana selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Ibu Misinem Suyatun mengenai Implementasi internet banking muamalat diantaranya sebagai berikut:<sup>24</sup>

*“menurut saya karena adanya internet banking ini saya semakin mudah saat ingin melakukan transaksi karena ya mudah dan mempersingkat waktu saya.”*

b. Aktivasi Internet Banking Muamalat

Aktivasi merupakan sebuah proses atau perlakuan untuk melakukan sesuatu secara terperinci. Sedangkan aktivasi internet banking muamalat adalah proses untuk mengaktifkan layanan transaksi finansial agar dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi.<sup>25</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Milen selaku Customer servis Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai aktivasi internet banking diantaranya sebagai berikut:<sup>26</sup>

*“untuk melakukan aktivasi melalui internet banking caranya seperti ini: (buka web ini melalui ponsel nasabah <https://ib.muamalatbank.com>, kemudian masukan user id yang telah tercetak dalam struk dan password yang di buat di ATM Muamalat tadi, kemudian ubah password min 8 karakter kombinasi huruf dan angka, kemudian jika sudah selesai masukan user ID dan login dan yang terakhir masukan alamat surel.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Ibu Misinem mengenai aktivasi internet banking diantaranya sebagai berikut:<sup>27</sup>

*“untuk aktivasinya menurut saya mudah karena bisa dilakukan sendiri dirumah ya mungkin tidak bisa dilakukan langsung melalui ponsel harus datang kea tm terdekat untuk regrsitrasi tapi bagi saya bukan kendala yang besar.”*

<sup>24</sup> Wawancara dengan Ibu Misinem selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>25</sup> Dikutip dari <https://www.aktivasiinternetbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

<sup>26</sup> Wawancara dengan milen selaku customer servis di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>27</sup> Wawancara dengan Ibu Misinem selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

### c. Efisiensi Transaksi Menggunakan Internet Banking Muamalat

Efisiensi merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik tanpa harus membuang waktu, tenaga, dan uang. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan yang di nilai dari segi besarnya sumber daya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dihasilkan. Sedangkan efisiensi transaksi menggunakan internet banking muamalat adalah kemampuan nasabah mengakses web bank muamalat untuk melakukan transaksi dengan mudah.<sup>28</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Milen selaku Customer servis Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai efisiensi menggunakan internet banking diantaranya sebagai berikut:<sup>29</sup>

*“menurut pendapat saya internet banking ini cukup sangat efisien untuk mempermudah transaksi para nasabah karena Internet banking sendiri memiliki beberapa fitur yang dapat diakses oleh para nasabah bank muamalat, fitur-fitur ini dapat memudahkan nasabah jika ingin melakukan transaksi. Fiturnya diantaranya sebagai berikut: ada fitur untuk melihat transaksi, fitur transaksi yang dapat dilakukan sama bank ataupun beda bank dan ada juga fitur pembelian dan pembayaran transaksi yang di butuhkan oleh nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo. selain itu di internet banking ada fitur yang dijadikan unggulan yaitu debit online ini merupakan fitur unggulan yang ditawarkan oleh bank muamalat yang berisi kemudahan dalam transaksi yaitu pembayaran belanja secara online. Nasabah tidak perlu menghafal nomor rekening penjual maupun nominal yang harus dibayarkan. Namun layanan ini berlaku hanya pada merchant yang telah bekerjasama”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Bapak Irhan mengenai

<sup>28</sup> Dikutip dari <https://www.efisiensiinternetbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

<sup>29</sup> Wawancara dengan milen selaku customer servis di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

efisiensi menggunakan internet banking diantaranya sebagai berikut:

*“bagi saya karena adanya internet banking ini sangat membantu saya pada saat akan melakukan transaksi dan ya cukup efisien lah karena menghemat waktu dan biaya”*

d. Keamanan Transaksi Menggunakan Internet Banking Muamalat

keamanan adalah suatu keadaan bebas dari bahaya, gangguan, serta hambatan yang menimbulkan perasaan tidak tenang dan tidak nyaman. Sedangkan keamanan transaksi sendiri adalah sebuah sistem yang melindungi data diri kita dari berbagai kejahatan di internet. Sedangkan keamanan internet banking bank muamalat adalah sebuah keamanan yang ada pada saat kita melakukan transaksi menggunakan internet banking muamalat.<sup>30</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Milen selaku Customer servis Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai keamanan yang ada pada internet banking muamalat diantaranya sebagai berikut:<sup>31</sup>

*“untuk keamanan internet banking sudah sangat baik karena di dalam internet banking sudah menggunakan teknologi enkripsi dan mpass kode yaitu perlindungan yang hanya nasabah yang bisa mengkonfirmasi sendiri sehingga menjaga keaman data nasabah dari berbagai macam kejahatan di dunia digital banking.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo yaitu Bapak Irhan mengenai keamanan pada internet banking muamalat diantaranya sebagai berikut:

*“menurut saya internet banking di bank muamalat aman dari bahaya yang saya khawatikan karena di internet banking sendiri diharuskan memasukan sandi secara keseluruhan sehingga meminimalisir dari kejahatan di dunia digital banking.”*

<sup>30</sup> Dikutip dari <https://www.keamananinternetbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

<sup>31</sup> Wawancara dengan milen selaku customer servis di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

Dari pernyataan diatas dan hasil dari observasi penelitian terkait dengan implementasi digital banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah di bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat Kantor cabang ponorogo telah mengimplementasikan digital banking yang meliputi Muamalat din dan Internet banking muamalat dengan baik. Karena layanan ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang ke kantor cabang ponorogo.

Beberapa poin utama dalam implementasi Muamalat din diantaranya: karena adanya aplikasi muamalat din mempermudah nasabah saat melakukan transaksi karena ada beragam fitur seperti dapat membuka rekening secara online, pembayarn dan pembelian hanya melalui peranhkat ponsel. Kemudian untuk aktivasinya juga mudah bisa dilakukan secara mandiri yaitu dengan menggunakan nomer rekening, pin atm, dan kode otp, kemudian efesiensi meningkat karena dapat melakukan transaksi secara online, dan yang terahir untuk keamannanya terjamin karena melalui beberapa keamanan yang berlapis seperti sidik jari, memasukan kode.

Kemudian untuk implemetasi internet banking dantaranya sebagai berikut: internet banking juga daoat mempermudah nasabah saat melakukan transaksi arena bisa di akses melalui online dan dapat digunakan untuk transaksi finansial maupun non finansial, untuk aktivasinya juga muda dan bisa dilakukan secara mandiri, kemudian internet banking juga meningkatkan efesiensi nasabah saat melakukan transanksi karena memiliki fitur unggulan dan beberapa fitur yang lengkap, dan untuk keamannya internet banking muamalat memiliki keamanan terjamin karena menggunakan tegnologi enkripsi dan mpasscode untuk melindungi data nasabah.

### C. Faktor Pendukung dan Penghambat Digital Banking Bank Muamalat Ponorogo Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.

#### a. Factor pendukung

Melihat beberapa faktor pendukung yang mengenai perkembangan digital banking yang ada di bank muamalat sekarang ada beberapa diantaranya sebagai berikut:

##### 1) Memiliki Akses layanan yang luas dan tanpa batas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai faktor pendukung digital banking yang ada di Bank Muamalat mengenai akses layanan luas dan tanpa batas diantaranya sebagai berikut:<sup>32</sup>

*“Karena adanya perkembangan bank muamalat juga melakukan sebuah inovasi melalui layanan jasa yang berbasis digital. Banyak sekali kegiatan yang biasa dilakukan secara online melalui handphone. Layanan ini bisa diakses kapanpun dan dimanapun selama 24 jam tanpa terikat dengan jam kerja. Hal ini juga sangat bermanfaat bagi nasabah karena sekarang nasabah tidak perlu datang ke kantor bank muamalat hanya untuk mengakses atau mengatur keuangan”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Ponorogo yaitu Bapak Irhan Mengenai apakah akses layanan yang luas tanpa batas ini bisa menjadi faktor pendukung bagi kepuasan nasabah saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo diantaranya sebagai berikut:<sup>33</sup>

*“menurut saya adanya layanan digital banking ini jadi mempermudah saya saat melakukan transaksi. Saya tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor bank hanya untuk melakukan transaksi yaitu sangat mempermudah saya.”*

<sup>32</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>33</sup> Wawancara dengan Bapak Irhan selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

## 2) Memiliki tarif yang semakin efisien

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai faktor pendukung digital banking yang ada di Bank Muamalat mengenai tarif yang semakin efisien diantaranya sebagai berikut:<sup>34</sup>

*“Bank Muamalat KC Ponorogo memiliki layanan digital banking yang ada di bank Muamalat yaitu Muamalat Din.dan internet banking muamalat Karena adanya kemudahan tersebut nasabah tidak perlu datang ke Kantor cabang Bank muamalat atau mencari ATM terdekat jika ingin melakukan transaksi karena bisa dilakukan di rumah melalui layanan tersebut”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Ponorogo yaitu Ibu Anna Suyatun Mengenai apakah tarif yang efisien ini bisa menjadi faktor pendukung bagi kepuasan nasabah saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo diantaranya sebagai berikut:<sup>35</sup>

*“menurut saya karena adanya digital banking ini saya menjadi sangat hemat selain hemat waktu saya juga hemat biaya karena bisa melakukan transaksi di rumah tanpa harus repot-repot datang ke kantor bank karena rumah saya cukup jauh dari kantor bank muamalat”*

## 3) Memiliki beberapa ragam fitur

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai faktor pendukung digital banking yang ada di Bank Muamalat mengenai berbagai fitur yang dapat menjadikan faktor pendukung digital banking yang ada di Bank Muamalat KC Ponorogo diantaranya sebagai

---

<sup>34</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>35</sup> Wawancara dengan Ibu Anaselaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

berikut.<sup>36</sup>

*“ Di Bank Muamalat sendiri ada beberapa ragam fitur yang sangat lengkap untuk membantu para nasabah Bank Muamalat KC Ponorogo diantaranya di dalam layanan jasa Muamalat din ada beberapa fitur yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi di antaranya melakukan transfer ke antar bank maupun beda bank, selain itu ada fitur pembayaran yang di dalamnya banyak sekali fitur pembayaran yang bisa digunakan oleh nasabah seperti (pembayaran PLN, Token listrik, PDAM, Paket Data, langganan TV, dan masih banyak lagi”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Ponorogo yaitu Ibu Misinem mengenai apakah dengan memiliki ragam fitur yang lengkap ini bisa menjadi faktor pendukung bagi kepuasan nasabah saat menggunakan layanan di bank di antaranya sebagai berikut:<sup>37</sup>

*“menurut saya adanya digital banking saja sudah sangat membantu apalagi jika dalam layanannya di lengkapi dengan fitur yang lengkap sudah pasti sangat mempermudah saya saat melakukan transaksi”*

#### 4) Memiliki keamanan yang terjamin

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai faktor pendukung digital banking yang ada di Bank Muamalat mengenai keamanan dalam mendukung digital banking diantaranya sebagai berikut:

*“ Di dalam layanan digital banking yang ada di Bank Muamalat Indonesia khususnya Bank Muamalat KC Ponorogo memiliki keamanan yang sangat baik seperti menggunakan teknologi enkripsi dan bentuk keamanan lainnya, mewajibkan karyawan dan pihak lain yang bekerjasama dengan Bank muamalat untuk mematuhi ketentuan perlindungan data diri, lalu melengkapi*

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>37</sup> Wawancara dengan Ibu Misinem selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

*keamanan pada aplikasi Muamalat dib dengan keamanan yang tinggi seperti(login dengan biometric/ sidik jari, dan juga menggunakan pin yang bersifat rahasia hanya nasabah yang tau.) Selain itu untuk perlindungan dari siber dilakukan selama 24 jam tanpa henti karena jika sistembank terganggu itu akan berdampak bagi seluruh sektor dan bidang di dunia perbankan. Dan langkah terakhir yang dilakukan oleh pihak bank yaitu selalu memberikan arahan pada nasabah agar berhati-dalam menggunakan layanan digital banking.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Mumalat Ponorogo yaitu Bapak irhan Mengenai apakah memiliki keamanan yang terjamin ini bisa menjadi faktor pendukung bagi kepuasan nasabah saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo diantaranya sebagai berikut:<sup>38</sup>

*“menurut saya keamanan yang ada di layanan digital banking bank muamalat sudah sangat baik karena selama saya jadi nasabah bank muamalat tidak pernah mengalami permasalahan mengenai keamanan dari data diri maupun saat transaksi”*

b. Factor penghambat

Melihat beberapa faktor penghambat yang mengenai perkembangan digital banking yang ada di bank muamalat sekarang ada beberapa diantaranya sebagai berikut:

1) Resiko terhadap perlindungan data diri

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai faktor penghambat digital banking yang ada di Bank Muamalat mengenai resiko terhadap perlindungan data diri pada digital banking diantaranya sebagai berikut:<sup>39</sup>

*“Di era yang sekarang ini yang banyak menggunakan digital banking yaitu pelayanan jasa berbasis elektronik*

---

<sup>38</sup> Wawancara dengan Bapak Irhan selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>39</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

*pada saat pendaftaran atau registrasi tidak hanya bisa dilakukan secara langsung tetapi secara online melalui aplikasi Muamalat din juga bisa. Pada saat itu jika nasabah melakukan pendaftaran tidak sesuai dengan sop dan melakukan pendaftaran melalui situs atau tempat umum seperti warnet bisa saja terjadi kebocoran data yang disebabkan oleh keteledoran nasabah sendiri. Namun jika nasabah melakukan pendaftaran atau registrasi di ponsel sendiri secara mandiri maupun diawasi oleh pegawai bank Muamalat dapat mengurangi resiko kebocoran data. Karena di zaman sekarang kebocoran data itu sangat merugikan nasabah karena dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Ponorogo yaitu Bapak Irhan Mengenai apakah dengan adanya resiko terhadap perlindungan data diri ini bisa menjadi faktor penghambat bagi kepuasan nasabah saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo diantaranya sebagai berikut:<sup>40</sup>

*“menurut saya kalau resiko terhadap keamanan data diri pastinya tidak hanya di Lembaga keuangan saja bisa terjadi di mana-mana pun juga bisa terjadi dan sangat merugikan pasti tapi selama saya jadi nasabah bank muamalat data diri saya selalu aman dan tidak pernah tersebar.”*

## 2) Resiko serangan siber

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai faktor penghambat digital banking yang ada di Bank Muamalat mengenai serangan siber pada digital banking diantaranya sebagai berikut:<sup>41</sup>

*“di dalam aplikasi digital banking yang telah disediakan oleh Bank Muamalat sudah memiliki perlindungan terhadap serangan siber yang sudah memenuhi standarnya*

---

<sup>40</sup> Wawancara dengan Bapak Irhan selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>41</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

*seperti dalam perlindungan data diri telah menggunakan MFA untuk semua akun pengguna. MFA ini merupakan Multi Factor Authentication yaitu sebuah metode yang mengharuskan pengguna untuk memberikan verifikasi lebih dari satu kali untuk mengakses akun atau sebuah aplikasi. Biasanya berbentuk kode yang dikirimkan melalui email, menjawab pertanyaan rahasia, memindai menggunakan sidik jari. Tujuannya untuk meningkatkan keamanan sistem terhadap akses yang tidak sah atau serangan siber. Selain itu dari pihak Bank Muamalat sendiri telah bekerjasama dengan pemerintah dan ojk sehingga bisa menjamin keamanan data dari serangan siber karena ojk dan pemerintah berperan aktif dalam melindungi keamanan dan integritas data di sektor perbankan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Ponorogo yaitu Bapak irhan Mengenai apakah dengan adanya serangan siber ini bisa menjadi faktor penghambat bagi kepuasan nasabah saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo diantaranya sebagai berikut:

*“menurut saya serangan siber itu sangat bahaya ya apalagi ketika tiba-tiba data diri kita sampai bocor dan di retas oleh onuk tidak bertanggung jawab, tapi selama saya jadi nasabah di bank muamalat alhamdulillah saya belum pernah mengalamihal tersebut dan data diri saya selalu aman”*

### 3) Resiko terhadap kebocoran data diri

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai faktor penghambat digital banking yang ada di Bank Muamalat mengenai resiko terhadap kebocoran data diri pada digital banking diantaranya sebagai berikut:<sup>42</sup>

*“untuk melindungi data diri dari seorang nasabah dari pihak bank Muamalat sendiri telah memiliki kebijakan yaitu kebijakan privasi hal ini telah ditetapkan pada undang-undang No 27 tahun 2022 tentang perlindungan data diri*

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

*(UU PDP) atas dasar tersebut pihak dari Bank Muamalat telah menyadari bahwa data diri dari nasabah merupakan tanggung jawab dan aset terpenting yang perlu di jaga. karena adanya kebijakan privasi ini nasabah tidak perlu menhawatikan tentang adanya kebocoran data. Namun sebaliknya dari pihak nasabah sendiri harus menjaga data pribadinya sendiri jangan sampai tersebar sehingga merugikan pihak nasabah sendiri.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Ponorogo yaitu Bapak Irhan Mengenai apakah dengan adanya resiko kebocoran diri ini bisa menjadi faktor penghambat bagi kepuasan nasabah saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo diantaranya sebagai berikut:<sup>43</sup>

“menurut saya kebocoran data diri itu rawan yak arena kita pada saat melakukan pendaftaran juga menyebutkan data diri yang itu cukup kursial apabila tersebar namun selama saya jadi nasabah di bank muamalat ponorogo saya tidak pernah mengalami kebocoran data apalagi sampai di salah gunakann oleh orang lain.”

#### 4) Resiko penggunaan pihak ketiga

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai faktor penghambat digital banking yang ada di Bank Muamalat mengenai penggunaan pihak ketiga pada digital banking diantaranya sebagai berikut:<sup>44</sup>

*“dalam ruang lingkup bank muamalat resiko penggunaan dari pihak ketiga ini sangat diminimalisir karena para karyawan bank muamalat telah diberikan amanah untuk menjaga data diri maupun semua hal-hal privasi dari nasabahnya agar tidak disalah gunakan. Di bank muamalat sendiri ada yang namanya kebijakan privasi*

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak Irhan selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>44</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

*sehingga data dari nasabah tidak akan bisa bocor atau sampai di pakai oleh pihak ketiga. Namun terlepas dari pengawasan pihak bank muamalat sendiri dari pihak nasabah juga harus menjaga data diri beserta pin yang berkaitan dengan layanan digital banking bank muamalat agar tidak terjadi penyalahgunaan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Ponorogo yaitu Ibu Misinem Mengenai apakah dengan adanya resiko penyalahgunaan data oleh pihak ketiga ini bisa menjadi faktor penghambat bagi kepuasan nasabah saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo diantaranya sebagai berikut:<sup>45</sup>

*“menurut saya penggunaan pihak ketiga juga sangat membahayakan karena bisa menyebabkan kerugian yang kita alami apalagi kalau sampai data kita dipakai untuk pinjaman itu sangat merugikan, namun selama saya jadi nasabah bank muamalat ponorogo data saya selalu aman dan tidak pernah disalahgunakan oleh pihak ketiga.”*

Dari pernyataan diatas dan hasil dari observasi penelitian terkait dengan faktor pendukung dan penghambat digital banking terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat kantor cabang ponorogo dapat disimpulkan bahwa digital banking bank muamalat kcp ponorogo telah memberikan banyak keuntungan bagi nasabah, seperti kemudahan akses karena bisa digunakan kapan pun dan dimanapun, efisiensi biaya dapat menghemat biaya, tenaga, maupun waktu, fitur yang lengkap seperti untuk transaksi, pembiayaan, keamanan yang terjamin. Namun, beberapa resiko seperti kebocoran data dan serangan siber tetap perlu diantisipasi dengan baik oleh pihak bank muamalat kantor cabang ponorogo maupun oleh nasabah sendiri untuk memastikan layanan digital banking dapat digunakan secara optimal dan aman.

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan Ibu Misinem selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

#### D. Strategi Untuk Meningkatkan layanan Digital Banking dalam meningkatkan kepuasan Nasabah Bank Muamalat Ponorogo

##### a. Mengoptimalkan Teknologi Digital Banking

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai strategi untuk meningkatkan layanan digital banking yang ada di Bank Muamalat dengan cara mengoptimalkan teknologi digital banking diantaranya sebagai berikut:<sup>46</sup>

*“layanan digital banking yang ada di Bank Muamalat KC Ponorogo telah dilakukan beberapa kali pembaharuan dari versi 1.5.5 sampai sekarang ke versi 1.7.6, kemudian selain versi ada penambahan fitur baru untuk mempermudah nasabah. Fitur yang ada di Muamalat din sekarang semakin lengkap diantaranya: (ada fitur transaksi, fitur transaksi finansial, pembelian, serta pembayaran.)”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu ana suyatun selaku nasabah yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai pengoptimalan layanan digital banking yang ada di Bank Muamalat diantaranya sebagai berikut:<sup>47</sup>

*“selama saya menggunakan layanan digital banking yang ada di bank muamalat Kantor Cabang Ponorogo ini saya selalu merasa terbantu karena layanan digital khususnya pada aplikasi Muamalat Din yang saya gunakan ini selalu ada pembaharuan versi dan penambahan fitur sehingga tidak mengganggu saya saat melakukan transaksi. Apalagi sekarang aplikasinya bisa di unduh melalui iPhone ataupun android yaitu sangat menguntungkan bagi saya pengguna android. Selain itu karena adanya penambahan fitur-fiturnya yang semakin lengkap saya jadi suka menggunakan layanan digital bankingnya Bank Muamalat. Penambahan fitur yang saya suka itu fitur pembayarannya yang banyak pilihannya dulu mungkin tidak selengkap sekarang tapi bank muamalat selalu meningkatkan layanan digital banking nya membuat saya merasa puas menjadi nasabah bank muamalat Ponorogo.”*

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>47</sup> Wawancara dengan ibu Ana suyatun selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 29 september 2023

b. Meningkatkan Keamanan Data Nasabah Bank Muamalat KC Ponorogo

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai strategi untuk meningkatkan layanan digital banking yang ada di Bank Muamalat dengan cara meningkatkan keamanan data nasabah bank muamalat pada layanan digital banking diantaranya sebagai berikut:<sup>48</sup>

*“di dalam aplikasi digital banking Bank Muamalat sudah memiliki perlindungan terhadap serangan siber yang sudah memenuhi standarnya seperti dalam perlindungan data diri telah menggunakan MFA. Selain itu untuk keamanan dari penggunaan pihak ketiga Di bank muamalat sendiri ada yang namanya kebijakan privasi sehingga data dari nasabah tidak akan bisa bocor atau sampai di pakai oleh pihak ketiga. Namun terlepas dari pengawasan pihak bank muamalat sendiri dari pihak nasabah juga harus menjaga data diri beserta pin yang berkaitan dengan layanan digital banking bank muamalat agar tidak terjadi penyalahgunaan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu ana suyatun selaku nasabah yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai meningkatkan keamanan data nasabah ada di Bank Muamalat diantaranya sebagai berikut:<sup>49</sup>

*“Selama saya jadi nasabah di Bank Muamalat Ponorogo saya belum pernah mengalami permasalahan mengenai keamanan data diri belum pernah juga ada pihak ketiga baik dari pegawai maupun orang lain yang menyalahgunakan data diri saya. Saya merasa aman dan puas menggunakan layanan jasa digital banking bank muamalat Karena keamanan Bank Muamalat Ponorogo mengenai data diri nasabah dijadikan prioritasnya.”*

c. Memberikan Layanan 24/7 untuk di akses nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>49</sup> Wawancara dengan ibu Ana suyatun selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 29 september 2023

Ponorogo mengenai strategi untuk meningkatkan layanan digital banking yang ada di Bank Muamalat dengan cara menyediakan layanan 24/7 digital banking untuk diakses oleh nasabah diantaranya sebagai berikut:<sup>50</sup>

*“Melalui digital banking bank muamalat ponorogo telah memberikan pelayanan yang diinginkan para nasabah yaitu dengan pelayanan jasa yang dapat diakses secara online dengan menggunakan aplikasi Muamalat din. Dengan adanya layanan digital banking 24/7 ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus terikat dengan jam operasional.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu ana suyatun selaku nasabah yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai menyediakan layanan 24/7 digital banking yang ada di Bank Muamalat diantaranya sebagai berikut:<sup>51</sup>

*“Dengan adanya pelayanan jasa digital banking menggunakan aplikasi Muamalat din dan Internet banking saya merasa sangat terbantu karena saya tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor hanya untuk melakukan transaksi. Selain itu saya juga merasa terbantu karena di dalam aplikasi digital bankingnya terdapat layanan yang dapat digunakan untuk meminta bantuan apabila saya mengalami kendala tanpa harus datang ke kantor Bank Muamalat Ponorogo”*

d. Memberikan edukasi terhadap nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai strategi untuk meningkatkan layanan digital banking yang ada di Bank Muamalat dengan cara memberikan edukasi mengenai digital banking diantaranya sebagai berikut:<sup>52</sup>

*“Di bank Muamalat sendiri pemberian edukasi ini biasanya dilakukan oleh karyawan dari bank muamalat ponorogo, bisa melalui customer service, satpam atau karyawan lainnya. Edukasi ini biasanya disampaikan secara langsung pada saat*

<sup>50</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

<sup>51</sup> Wawancara dengan ibu Ana suyatun selaku Nasabah di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 29 september 2023

<sup>52</sup> Wawancara dengan Bapak Anang selaku Operation Supervisor di Bank Muamalat kcp Ponorogo, pada tanggal 20 september 2023

*pelayanan di customer service. Tidak hanya itu edukasi biasanya dilakukan melalui sosial media. Edukasinya berisi tentang bagaimana caranya nasabah harus menjaga keamanan data diri sendiri, menggunakan kata sandi yang tidak pasaran, memperbarui kata sandi secara rutin, selalu memeriksa transaksi, melakukan backup data. Edukasi yang disampaikan oleh pihak Bank Muamalat ini dapat membantu nasabah dalam menjaga keamanan dan kerugian.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu ana suyatun selaku nasabah yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai edukasi digital banking yang ada di Bank Muamalat diantaranya sebagai berikut:

*“adanya edukasi yang diberikan dari pihak Bank muamalat Ponorogo ini sangat bermanfaat bagi saya dan semua nasabah bank muamalat ponorogo. Karena kita nasabah yang sudah tidak muda lagi dan mudah tertipu bisa sedikit tahu mengenai hal-hal yang apabila kita lakukan akan merugikan.”*

Dari pernyataan diatas dan hasil dari observasi penelitian terkait dengan mengenai strategi untuk meningkatkan layanan digital banking untuk kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwa bank muamalat kantor cabang ponorogo telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan layanan digital banking guna memenuhi kebutuhan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan strategi berupa: pengoptimalan teknologi digital banking dengan memperbarui aplikasi muamalat din baik dari segi versi maupun fitur sehingga memberikan kemudahan dan fleksibilitas kepada nasabah sehingga nasabah akan merasa puas dengan peningkatan layanan yang terus dilakukan, kemudian strategi meningkatkan keamanan yang telah diberikan oleh bank muamalat ponorogo telah terjamin karena keamanan data yang dijadikan prioritas melalui implementasi teknologi multi faktor authentication dan kebijakan privasi yang ketat sehingga nasabah merasa aman saat menggunakan layanan digital banking. selain itu dengan memberikan layanan 24/7 yang dapat diakses, hal ini memberikan fleksibilitas untuk nasabah .

**BAB IV**  
**ANALISIS IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING BANK**  
**MUAMALAT CABANG PONOROGO**  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

A. Analisis Implementasi Digital Banking di Bank Muamalat Ponorogo

Implementasi atau biasa disebut dengan pelaksanaan adalah suatu kegiatan manajemen yang dilakukan oleh semua pihak baik perorangan maupun kelompok implementasi dapat diartikan juga sebuah kegiatan, Tindakan atau adanya mekanisme dalam suatu sistem. Implementasi bukan sekedar kegiatan. Akan tetapi kegiatan terencana yang digunakan untuk mengukur kepuasan seseorang pelanggan/nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi bukan hanya sekedar aktivitas belaka, melainkan kegiatan yang dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma dan dilaksanakan Ketika peneliti sudah mempersiapkan kegiatan tersebut.<sup>1</sup>

Pada penelitian bab ini membahas mengenai layanan digital banking oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo, yang mencakup mengenai penggunaan aplikasi Muamalat din dan Internet Banking. Fokus utama analisis pada bab ini adalah terletak pada aspek kemudahan, efisiensi, keamanan dan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Data dari penelitian ini diambil dari hasil observasi, wawancara dengan kariawan bank muamalat ponorogo dan nasabah serta teori relevan yang berkaitan dengan data penelitian. Berikut implementasi dari muamalat din dan internet banking yang ada di bank muamalat ponorogo:

1. Muamalat Din

Muamalat Din Islamic Network (DIN) merupakan aplikasi digital banking yang dapat diakses oleh seluruh nasabah menggunakan aplikasi Muamalat Islamic Network kapanpun dan dimanapun. Mobile

---

<sup>1</sup>Dikutip dari <https://www.impelemntasiinternetbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

Banking Muamalat DIN telah diluncurkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk pada Tahun 2019. Sejak diluncurkannya Muamalat DIN terus memberikan inovasi dan mengembangkan fitur-fiturnya demi kemudahan dan kenyamanan nasabahnya dalam bertransaksi secara online. Muamalat DIN merupakan versi mobile banking syariah terbaru dari Bank Muamalat Indonesia dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang dipersembahkan bagi para Nasabah setia.

Di dalamnya, terdapat berbagai fitur-fitur modern, kekinian dan islami yang tidak hanya mempermudah beragam urusan keuangan dan perbankan tapi juga membantu keseharian seorang muslim/muslimah, seperti jadwal salat, arah kiblat, kalkulator zakat, dan hadist harian. Mobile banking syariah MDIN juga memiliki layanan pembayaran Ziswaf (zakat, infak, sedekah, & wakaf) yang lengkap sehingga Nasabah dengan leluasa dapat menyalurkan kewajibannya kepada lembaga yang dipilihnya.<sup>2</sup>

#### a. Implementasi Muamalat Din

Menurut teori dari Edward mengatakan bahwa, implementasi adalah suatu proses pelaksanaan kebijakan yang telah dirancang sebelumnya.<sup>3</sup> Dalam konteks digital banking, implementasi aplikasi muamalat din ini berfungsi untuk memenuhi kebutuhan nasabah pada saat akan melakukan transaksi, karena nasabah bisa mendapatkan aplikasi ini dengan cara mendownload secara langsung di ponsel nasabah sendiri. Selain itu, di dalam aplikasi muamalat din ini tersedia fitur-fitur yang sangat lengkap diantaranya dapat membuka rekening secara online, bisa juga melakukan cek saldo serta mutasi rekening tanpa harus datang ke kantor bank muamalat ponorogo, selain itu di aplikasi muamalat din sendiri dilengkapi biometric login

---

<sup>2</sup> Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

<sup>3</sup> Edward III, *Implementation of Public Policy*, (New York: HarperCollins, 1980), 45.

(sidik jari) untuk keamanannya, dan yang terakhir di dalam aplikasi muamalat din juga tersedia fitur islami seperti jadwal sholat hingga kalkulator zakat dari beberapa fitur tersebut bisa mempermudah nasabah karena bisa melakukan transaksi dengan cepat dan aman.

Dari pemaparan di atas selaras dengan pendapat dari nasabah bank muamalat kantor cabang ponorogo yaitu ibu Ana suyatun dan bapak Irhan yang mengatakan bahwa karena adanya implementasi Muamalat Din ini sangat mempermudah dalam melakukan transaksi karena aplikasi muamalat din ini telah memberikan akses perbankan yang dapat dilakukan dari rumah sehingga tidak perlu datang ke kantor cabang ponorogo. dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas dengan adanya implementasi muamalat din yang ada di bank muamalat kantor cabang ponorogo.

#### b. Aktivasi Aplikasi Muamalat Din

Aktivasi merupakan sebuah proses atau perlakuan untuk melakukan sesuatu secara terperinci.<sup>4</sup> Dalam proses aktivasi aplikasi ini melibatkan beberapa tahapan sederhana seperti melakukan pengunduhan aplikasi di ponsel nasabah sendiri, pada saat pendaftaranya juga cukup memasukkan nomor rekening, pin atm, nomor ponsel dan kode otp, dan pembuatan ID nasabah. Dalam proses ini memungkinkan nasabah untuk bisa langsung menggunakan layanannya tanpa perlu datang ke kantor cabang ponorogo.

Berdasarkan data yang berasal dari wawancara dengan salah satu nasabah yaitu Ibu Ana suyatun digaris bawahi bahwa pelaksanaan aktivasi aplikasi muamalat din ini sangat mudah sehingga para nasabah bisa melakukan aktivasi secara mandiri karena tahapannya yang sangat mudah. Hal ini bisa tarik

---

<sup>4</sup> Dikutip dari <https://www.aktivasedigitalbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

kesimpulan bahwa dengan mudahnya proses aktivasi ini membuat nasabah puas menggunakan layanan digital banking karena nasabah tidak merasa kesulitan saat melakukan aktivasi aplikasi Muamalat Din. Dari pemaparan di atas selaras dengan teori dari Rogers yang menekankan bahwa kemudahan pada saat melakukan aktivasi ini dapat memengaruhi kepuasan nasabah saat menggunakan sebuah layanan.<sup>5</sup>

#### c. Efisiensi Aplikasi Muamalat Din

Efisiensi didefinisikan sebagai penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil terbaik.<sup>6</sup> Aplikasi Muamalat Din memungkinkan nasabah menghemat waktu dan tenaga, karena di dalam aplikasi muamalat din sendiri terdapat berbagai fitur yang lengkap di antaranya fitur finansial yaitu fitur yang dapat memudahkan nasabah karena dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke kantor Bank Muamalat KC Ponorogo. Fitur Non Finansial adalah fitur yang berisi berbagai informasi layanan yang sangat memudahkan nasabah. Dalam fitur ini berisi berbagai produk yang ada di bank muamalat seperti berbagai produk tabungan, deposito, dana impian, pemesanan dan manajemen kartu, hijrah lounge. Selain itu dalam fitur ini berisi lokasi yang menunjukkan beberapa ATM dan kantor terdekat yang bisa dikunjungi oleh nasabah apabila sedang keluar kota dan tidak mengetahui lokasi-lokasi bank muamalat dimana saja.

Dalam fitur yang ada di aplikasi muamalat din juga berisi berbagai konten islami seperti (daily hadist, kalkulator zakat, arah kiblat, dan jadwal sholat. Serta ada menu layanan "hubungi kami" menu ini bisa digunakan nasabah apabila terjadi masalah sehingga bisa langsung menghubungi pihak bank muamalat. Fitur Menarik

---

<sup>5</sup> Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003), 215.

<sup>6</sup> Dikutip dari <https://www.efisiensi.digitalbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

lainnya di dalam aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN) yaitu tampilan barunya yang lebih fresh, biometric login (login dengan menggunakan sidik jari sehingga lebih mudah dan aman), single portfolio view (sehingga memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio Bank Muamalat), serta smart Transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering dijadikan tujuan guna lebih praktis). Dari lengkapnya fitur tersebut dapat memudahkan nasabah saat ingin melakukan transaksi.

Seperti disampaikan oleh nasabah Bapak Irhan, yang merasa terbantu dengan akses transaksi dari tempat kerja tanpa perlu meninggalkan aktivitasnya. Dari pendapat tersebut dapat kita simpulan bahwa aplikasi muamalat din dapat meningkatkan efisiensi nasabah saat ingin melakukan transaksi karena bisa dilakukan dengan cepat dan amat maka dapat di artikan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan digital banking yang ada di bank Muamalat ponorogo. hal ini selaras sengan teori dari Kano Model yang mengatakan bahwa jika telah memenuhi berbagai atribut pelayanan produk maupun jasa hal tersebut bisa mempengaruhi kepuasan nasabah, karena jika kita memberikan pelayan yang baik maka sanabah akan merasa puas sebaliknya jika kita tidak memberika pelayanan yang sesuai makan pelanggan akan merasa tidak puas.<sup>7</sup>

#### d. Keamanan Aplikasi Muamalat Din

Keamanan menjadi elemen penting dalam layanan digital banking. Karena, di dalam aplikasi muamalat din sendiri telah menggunakan keamanan berlapis seperti dua verifikasi yang pertama dengan sidik jari dan yang kedua dengan memasukan kode yang dikirimkan melalui email selain itu bank muamalt telah bekerja sama dengan ojk untuk perlindungan terhadap serangan siber.

---

<sup>7</sup> Noriaki Kano, *Attractive Quality and Must-Be Quality*, in *Quality Progress* 14, no. 2 (1981): 39-48.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), standar keamanan berlapis seperti ini wajib diterapkan oleh institusi perbankan.<sup>8</sup>

Sama seperti yang di sampaikan oleh nasabah bank muamalat kantor cabang ponorogo yaitu kemanan yang ada di aplikasi muamalat din ini sudah sangat terjamin sehingga tidak pernah ada kasus tentang kebocoran data dan sebagainya. Dari pendapat tersebut dapat kita simpulkan bahwa keamanan yang terjamin dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan digital banking di bank muamamalat kantor cabang ponorogo. Hasil penelitian ini selaras dengan teori dari Icek Ajzen yang mengatakan bahwa kepercayaan nasabah terhadap keamanan itu mempengaruhi perilaku pengguna suatu layanan. Karena jika nasabah merasa bahwa layanan digital banking aman maka mereka akan cenderung puas menggunakan layanan secara konsisten.<sup>9</sup>

## 2. Internet Banking Muamalat

Internet Banking Bank Muamalat merupakan layanan perbankan berbasis elektronik yang dapat di akses 24 jam sehari dalam seminggu melalui akses internet yang memberikan kemudahan serta keamanan. Layanan ini dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi di seluruh rekening Bank Muamalat miliknya. Dalam aplikasi Internet Banking ini memiliki beberapa kelebihan diantaranya untuk transaksi perbankannya dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun selama masih terkoneksi internet, internet banking ini juga dilengkapi Passcode (one time password/OTP) yaitu sms yang berisi kode verifikasi yang dikirimkan ke nomor ponsel nasabah sehingga menjaga keamanan.

Didalam layanan ini terdapat beberapa fitur yang dapat membantu nasabah saat akan melakukan transaksi. Dengan adanya implememtasi internet banking pastinya diharapkan dapat

---

<sup>8</sup> Dikutip dari <https://www.keamanandigitalbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 oktober 2023 pada jam 20.00 wib

<sup>9</sup> Icek Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (December 1991): 179-211.

mempermudah nasabah dalam segala urusannya. Berikut beberapa data implementasi internet banking beserta analisisnya sebagai berikut:

a. Implementasi Internet Banking Muamalat

Implementasi dapat di artikan sebagai kegiatan atau tindakan untuk melaksanakan rencana yang telah dibuat secara terperinci untuk mencapai tujuan. Sedangkan implementasi internet banking muamalat adalah sebuah penerapan layanan perbankan yang dapat diakses oleh nasabah kapanpun dan dimanapun melalui internet yang bertujuan untuk mempermudah nasabah pada saat akan melakukan transaksi.<sup>10</sup>

Berdasarkan data di atas implementasi internet banking di Bank Muamalat Ponorogo dapat memberikan fleksibilitas bagi para nasabah yang ingin melakukan transaksi melalui situs resmi yang telah disediakan oleh bank. Selain itu di dalam layanan internet banking muamalat terdapat fitur-fitur pendukung untuk kemudahan transaksi diantaranya bisa transaksi antar bank maupun sama bank, dapat digunakan untuk pembayaran dan pembelian, terdapat juga fitur unggulan yang ada di internet banking muamalat yaitu debit online fitur ini pastinya dapat membantu nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu nasabah Bank Muamalat kantor cabang Ponorogo yaitu Ibu Misinem yang mengatakan bahwa karena adanya layanan internet banking ini dapat meningkatkan kenyamanan dalam transaksi finansial. Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas dengan adanya layanan internet banking ini karena sangat mempermudah nasabah saat melakukan transaksi. Hasil penelitian ini selaras dengan teori dari Davis yang mengatakan bahwa implementasi yang relevan adalah implementasi yang fokus pada pengembangan teknologi yang dapat digunakan dengan aman jika

---

<sup>10</sup> Dikutip dari <https://www.implementasiinternetbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

lembaga keuangan perbankan syariah meningkatkan layanan dengan cara memberikan pengembangan layanan melalui digital banking maka nasabah akan merasa puas karena telah di berikan layanan oleh Bank muamalat ponorogo.<sup>11</sup>

#### b. Aktivasi Internet Banking Muamalat

Aktivasi merupakan sebuah prosesan atau perlakuan untuk melakuakn sesuatu secara terperinci. Sedangkan aktivasi internet banking muamalat adalah proses untuk mengaktifkan layanan transaksi finansial agar dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi.<sup>12</sup> Berdasarkan hasil data diatas untuk proses untuk melakukan aktivasi terbilang cukup mudah dan bisa dilakukan secara mandiri. aktivasi internet banking caraya seperti ini;(buka web ini melalui ponsel nasabah <https://ib.muamalatbank.com>, kemudian masukan user id yang telah tercetak dalam struk dan password yang di buat di ATM Muamalat tadi, kemudian ubah password min 8 karakter kombinasi huruf dan angka, kemudian jika sudah selesai masukan user ID dan login dan yang terakhir masukan alamat surel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor cabang Ponorogo yaitu Bapak Irhan mengatakan bahwa untuk aktivasi di internet banking ini sangat mudah dan bisa dilakukan sendiri. Dari pendapat tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas dengan internet banking ini karena mudah untuk di gunakan. Hasil penelitian ini selaras dengan teori daro Bitner, Ostrom dan Meuter yang mengatakan bahwa layanan mandiri bisa meningkatkan kepuasan nasabah. Dapat kita ketahui bahwa aktivasinya bisa dilakukan dengan mudah oleh para nasabah, karena hal tersebut bisa meningkatkan kepuasan nasabah dalam

---

<sup>11</sup> Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (September 1989): 319-340.

<sup>12</sup> Dikutip dari <https://www.aktivasiinternetbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

menggunakan internet banking.

c. Efisiensi Internet Banking Muamalat

Efisiensi merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik tanpa harus membuang waktu, tenaga, dan uang. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan yang di nilai dari segi besarnya sumber daya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dihasilkan. Sedangkan efisiensi transaksi menggunakan internet banking muamalat adalah kemampuan nasabah mengakses web bank muamalat untuk melakukan transaksi dengan mudah.

Berdasarkan hasil penelitian diatas internet banking ini cukup sangat efisien untuk mempermudah transaksi para nasabah karena Internet banking sendiri memiliki beberapa fitur yang dapat diakses oleh para nasabah bank muamalat, fitur-fitur ini dapat memudahkan nasabah jika ingin melakukan transaksi. Fiturnya diantaranya sebagai berikut: ada fitur untuk melihat transaksi, fitur transaksi yang dapat dilakukan sama bank ataupun beda bank dan ada juga fitur pembelian dan pembayaran transaksi yang di butuhkan oleh nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo. selain itu di internet banking ada fitur yang dijadikan unggulan yaitu debit online ini merupakan fitur unggulan yang ditawarkan oleh bank muamalat yang berisi kemudahan dalam transaksi yaitu pembayaran belanja secara online. Nasabah tidak perlu menghafal nomor rekening penjual maupun nominal yang harus dibayarkan. Namun layanan ini berlaku hanya pada merchant yang telah bekerjasama.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu nasabah Bank Muamalat kantor cabang Ponorogo yang mengatakan bahwa internet Banking Muamalat menawarkan efisiensi dalam hal waktu dan biaya. Nasabah tidak perlu mengunjungi kantor cabang. Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas menggunakan internet banking ini karena cepat dan aman saat melakukan transaksi. Hal

ini selaras dengan teori dari Wodruff yang mengatakan bahwa efisiensi itu dapat meningkatkan persepsi nasabah, jika suatu layanan dinilai memberikan efisiensi dalam transaksi maka nasabah akan merasa puas menggunakan layanan tersebut, namun sebaliknya jika nasabah merasa layanan tidak memiliki efisiensi saat melakukan transaksi maka itu akan menimbulkan ketidakpuasan saat menggunakan layanan.<sup>13</sup>

d. Keamanan Internet Banking Muamalat

keamanan adalah suatu keadaan bebas dari bahaya, gangguan, serta hambatan yang menimbulkan perasaan tidak tenang dan tidak nyaman. Sedangkan keamanan transaksi sendiri adalah sebuah sistem yang melindungi data diri kita dari berbagai kejahatan di internet. Sedangkan keamanan internet banking bank muamalat adalah sebuah keamanan yang ada pada saat kita melakukan transaksi menggunakan internet banking muamalat.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di atas untuk keamanan internet banking sudah sangat baik karena di dalam internet banking sudah menggunakan teknologi enkripsi dan mpass kode yaitu perlindungan yang hanya nasabah yang bisa mengkonfirmasi sendiri sehingga menjaga keamanan data nasabah dari berbagai macam kejahatan di dunia digital banking. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah bank muamalat ponorogo yaitu Bapak Irhan mengatakan bahwa keamanan yang ada di internet banking ini sudah sangat terjamin sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas menggunakan internet banking yang ada di bank muamalat. Hasil penelitian ini selaras dengan teori dari Planned Behavior yang mengatakan bahwa kepercayaan nasabah terhadap keamanan itu mempengaruhi perilaku pengguna suatu layanan. Karena jika nasabah merasa bahwa layanan digital banking aman maka

---

<sup>13</sup> W. L. Wodruff, "Customer Satisfaction in Business Markets," *Journal of the Academy of Marketing Science* 21, no. 4 (Winter 1993): 252-258.

<sup>14</sup> Dikutip dari <https://www.keamananinternetbanking.co.id>, diakses pada hari Kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

mereka akan cenderung puas menggunakan layanan secara konsisten.<sup>15</sup>

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi digital banking yang ada di bank muamalat telah memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan nasabah karena di dalam layanannya dapat memberikan kemudahan akses yaitu layanan yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun, kemudian memberikan efisiensi pada saat transaksi karena dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga, selain itu untuk kemanannya sudah terjamin karena menggunakan perlindungan data berlapis sehingga memberikan rasa aman bagi nasabah.

Dari hasil penelitian ini selaras dengan teori dari Oliver yang mengatakan bahwa kepuasan nasabah itu dapat diukur dari evaluasi pasca pembelian terhadap suatu produk maupun layanan.<sup>16</sup> Dalam hal ini dapat kita ketahui bahwa Bank muamalat sudah mengimplementasi layanan digital banking Bank Muamalat Cabang Ponorogo, melalui aplikasi Muamalat DIN dan Internet Banking, telah berhasil meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan berbagai fitur yang inovatif dan efisien, layanan ini tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksi tetapi juga memberikan kenyamanan dan keamanan tambahan.

#### B. Faktor Pendukung dan Penghambat Digital Banking Bank Muamalat Ponorogo

Dalam konteks digital banking Bank Muamalat Ponorogo pastinya memiliki beberapa faktor penghambat maupun pendukung yang mengacu pada elemen-elemen yang mempengaruhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan nasabah. Faktor pendukung adalah aspek-aspek yang mendorong keberhasilan penerapan layanan digital banking. Faktor ini mencakup kondisi,

---

<sup>15</sup> Icek Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (December 1991): 179-211.

<sup>16</sup> Richard L. Oliver, "A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts," *Advances in Consumer Research* 18 (1991): 16-22.

fitur, atau upaya yang mempermudah nasabah dalam menggunakan layanan serta meningkatkan kepuasan mereka. Beberapa faktor pendukung layanan digital banking di Bank Muamalat Ponorogo meliputi: akses yang luas tanpa batas, memiliki ragam fitur yang lengkap serta keamanan yang terjamin.

Sedangkan faktor penghambat adalah kendala atau tantangan yang dapat mengurangi efektivitas dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital banking. Faktor ini biasanya berkaitan dengan risiko teknologi, keamanan, atau kurangnya pemahaman pengguna. Beberapa faktor penghambat layanan digital banking di Bank Muamalat Ponorogo antara lain: resiko terhadap perlindungan diri, resiko terhadap serangan siber, resiko kebocoran data serta kurangnya literasi digital di masyarakat.<sup>17</sup>

Faktor pendukung dan penghambat adalah dua sisi yang saling memengaruhi keberhasilan digital banking Bank Muamalat Ponorogo. Dengan memaksimalkan faktor pendukung dan meminimalkan faktor penghambat melalui strategi keamanan, inovasi, dan edukasi, bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan. Berikut beberapa yang menjadi faktor pendukung serta penghambat dalam digital banking bank muamalat ponorogo diantaranya sebagai berikut:

1. Factor pendukung layanan digital banking bank muamalat
  - a. Memiliki layanan yang luas dan tanpa batas

Pada zaman yang sudah modern ini sekarang banyak yang sudah memanfaatkan perkembangan zaman ini contohnya di dunia perbankan sekarang sudah melakukan berbagai inovasi agar mempermudah para nasabahnya dengan memberikan pelayan jasa melalui sarana elektronik atau digital melalui aplikasi yang telah disediakan oleh bank maka nasabah bisa mengakses layanan bank muamalat secara mandiri dan terotomasi.

---

<sup>17</sup> Dikutip dari <https://www.faktorpenghambatdanpendukunginternetbanking.co.id>, diakses pada hari kamis 5 November 2024 pada jam 20.00 wib

Karena adanya perkembangan bank muamalat juga melakukan sebuah inovasi melalui layanan jasa yang berbasis digital. Banyak sekali kegiatan yang biasa dilakukan secara online melalui handphone. Layanan ini bisa diakses kapanpun dan dimanapun selama 24 jam tanpa terikat dengan jam kerja. Hal ini juga sangat bermanfaat bagi nasabah karena sekarang nasabah tidak perlu datang ke kantor bank muamalat hanya untuk mengakses atau mengatur keuangan.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan nasabah bank muamalat kantor cabang ponorogo yaitu Bapak Irhan yang mengatakan bahwa karna adanya ayanan yang bisa diakses kapapun dimanapun ini sangat memudahkan saat akan melakukan transaksi. Dari pendapat btersebut dapat diarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas menggunakan layanan digital banking ini. Dari hasil penelitian tersebut selaras dengan teroi dari Oliver yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan tercapai ketika harapan mereka terpenuhi atau terlampaui.<sup>18</sup> Akses tanpa batas memenuhi kebutuhan nasabah akan fleksibilitas waktu dan tempat, yang sering menjadi ekspektasi dasar layanan digital. Layanan ini mempermudah transaksi tanpa perlu kunjungan fisik ke bank, sehingga meningkatkan kenyamanan nasabah. Nasabah menyatakan bahwa layanan ini hemat waktu dan efisien, yang menjadi salah satu indikator utama kepuasan.

b. Memiliki tarif yang semakin efisien

Hadirnya sebuah inovasi berupa digital banking ini memberikan beberapa manfaat untuk para nasabah Bank Muamalat seluruh Indonesia khususnya nasabah Bank Muamalat KC Ponorogo. Selain itu karena hadirnya layanan perbankan Syariah secara digital ini dapat mengurangi biaya dan tarif yang dikenakan

---

<sup>18</sup> Richard L. Oliver, "A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts," *Advances in Consumer Research* 18 (1991): 16-22.

oleh nasabah Bank Muamalat khususnya nasabah Bank Muamalat KC Ponorogo.

Salah satu contoh layanan digital banking yang ada di bank Muamalat yaitu Muamalat Din. Karena adanya kemudahan tersebut nasabah tidak perlu datang ke Kantor cabang Bank muamalat atau mencari ATM terdekat jika ingin melakukan transaksi karena bisa dilakukan di rumah melalui layanan tersebut sehingga mengurangi biaya dan semakin menjadi hemat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yaitu Ibu Ana yang mengatakan bahwa dengan adanya digital banking ini dapat menghemat biaya pengeluaran pada saat transaksi karena pada saat transaksi bisa dimanapun dan kapanpun tidak membuang waktu, biaya, dan tenaga. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas menggunakan layanan digital banking bank muamalat ponorogo. dari hasil penelitian tersebut selaras dengan teori dari Parasuraman et al yang mengatakan bahwa efisiensi adalah bagian dari dimensi kualitas layanan.<sup>19</sup> Dalam hal ini, tarif yang hemat meningkatkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* layanan bank. Dapat kita ketahui efisiensi biaya dan waktu adalah keunggulan kompetitif layanan digital banking yang ada di bank muamalat ponorogo. Nasabah merasakan manfaat signifikan, terutama mereka yang berdomisili jauh dari kantor cabang hal ini berdampak baik terhadap kepuasan nasabah.

c. Memiliki beberapa ragam fitur lengkap

Di Bank Muamalat sendiri ada beberapa ragam fitur yang sangat lengkap untuk membantu para nasabah Bank Muamalat KC Ponorogo diantaranya di dalam layanan jasa Muamalat din ada beberapa fitur yang dapat digunakan oleh nasabah untuk

---

<sup>19</sup> A. Parasuraman, Valerie Zeithaml, and Leonard Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12-40.

melakukan transaksi di antaranya melakukan transfer ke antar bank maupun beda bank, selain itu ada fitur pembayaran yang di dalamnya banyak sekali fitur pembayaran yang bisa digunakan oleh nasabah seperti (pembayaran PLN, Token listrik, PDAM, Paket Data, langganan TV, dan masih banyak lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yaitu Ibu Misinem yang mengatakan bahwa dengan adanya beragam fitur yang mendukung layanan ini membuat transaksi semakin mudah. Dari pendapat tersebut dapat di artikan bahwa nasabah merasa puas saat menggunakan layanan digital banking bank muamalat ponorogo. dari hasil penelitian tersebut selaras dengan teori dari Davis yang mengatakan bahwa persepsi manfaat memengaruhi penerimaan teknologi. Fitur lengkap memberikan nilai tambah, meningkatkan utilitas layanan bagi nasabah.<sup>20</sup> karena adanya Fitur yang beragam membuat nasabah tidak hanya terbantu untuk kebutuhan finansial dasar, tetapi juga kebutuhan lain yang relevan, sehingga memperkuat loyalitas mereka.

d. Memiliki keamanan yang terjamin

Keamanan dalam layanan digital banking ini yang selalu dijadikan prioritas utama. Dikarenakan ini menyangkut data pribadi nasabah Bank Muamalat KC Ponorogo. Di dalam layanan digital banking yang ada di Bank Muamalat Indonesia khususnya Bank Muamalat KC Ponorogo memiliki keamanan yang sangat baik seperti menggunakan teknologi enkripsi dan bentuk keamanan lainnya, mewajibkan karyawan dan pihak lain yang bekerjasama dengan Bank muamalat untuk mematuhi ketentuan perlindungan data diri, lalu melengkapi keamanan pada aplikasi Muamalat din dengan keamanan yang tinggi seperti(login dengan biometric/ sidik jari, dan juga menggunakan pin yang bersifat rahasia hanya tau.

---

<sup>20</sup> Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (September 1989): 319-340.

Selain itu untuk perlindungan dari siber dilakukan selama 24 jam tanpa henti karena jika sistem bank terganggu itu akan berdampak bagi seluruh sektor dan bidang di dunia perbankan. Dan langkah terakhir yang dilakukan oleh pihak bank yaitu selalu memberikan arahan pada nasabah agar berhati-hati dalam menggunakan layanan digital banking. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yaitu Bapak Irhan yang mengatakan bahwa keamanan yang ada di layanan ini sangat terjamin dan dapat diartikan bahwa nasabah merasa puas menggunakan layanan di bank Muamalat Ponorogo. Dari hasil penelitian di atas selaras dengan teori dari Bauer yang menekankan bahwa persepsi risiko, seperti keamanan data, memengaruhi kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan digital.<sup>21</sup> Implementasi keamanan berlapis meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital banking. Nasabah merasa nyaman menggunakan layanan tanpa khawatir akan kebocoran data atau penyalahgunaan.

2. Faktor penghambat layanan digital banking bank Muamalat
  - a. Risiko terhadap perlindungan data diri

Tantangan yang pertama di era digital banking adalah rawannya terhadap perlindungan terhadap data pribadi. Perlu kita ketahui pada saat awal mula pendaftaran menjadi nasabah suatu bank khususnya perbankan Syariah hal yang pertama kali dilakukan adalah melakukan pendaftaran diri dan melakukan registrasi. Di era yang sekarang ini yang banyak menggunakan digital banking yaitu pelayanan jasa berbasis elektronik pada saat pendaftaran atau registrasi tidak hanya bisa dilakukan secara langsung tetapi secara online melalui aplikasi Muamalat Din juga bisa.

Pada saat itu jika nasabah melakukan pendaftaran tidak

---

<sup>21</sup> Bauer, H.H., "Consumer Behavior in Digital Banking: Risk Perception and Trust in Online Services," *International Journal of Bank Marketing* 25, no. 7 (2007): 408-425.

sesuai dengan sop dan melakukan pendaftaran melalui situs atau tempat umum seperti warnet bisa saja terjadi kebocoran data yang disebabkan oleh keteledoran nasabah sendiri. Namun jika nasabah melakukan pendaftaran atau registrasi di ponsel sendiri secara mandiri maupun diawasi oleh pegawai bank Muamalat dapat mengurangi resiko kebocoran data. Karena di zaman sekarang kebocoran data itu sangat merugikan nasabah karena dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab

Dari hasil wawancara dengan nasabah yaitu Bapak irhan yang mengatakan bahwa selama menjadi nasabah tidak pernah mengalami permasalahan tersebut karena yakin bahwa keamanan yang ada di bank muamalat sangat terjamin. Dari pendapat tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo. dari hasil penelitian tersebut selaras dengan teori dari Rogers, yang mengatakan bahwa individu akan mengambil tindakan perlindungan jika mereka sadar akan ancaman dan yakin bahwa langkah pencegahan efektif.<sup>22</sup> Bank telah menerapkan kebijakan privasi sesuai UU PDP (2022), namun risiko kebocoran data seringkali disebabkan oleh faktor eksternal, seperti ketidaktahuan nasabah.

b. Resiko serangan siber

Serangan siber adalah salah satu tantangan terbesar di dalam perkembangan di era digital banking di Indonesia saat ini. Di dalam aplikasi digital banking yang telah disediakan oleh Bank Muamalat sudah memiliki perlindungan terhadap serangan siber yang sudah memenuhi standarnya seperti dalam perlindungan data diri telah menggunakan MFA untuk semua akun pengguna. MFA ini merupakan Multi Factor Authentication yaitu sebuah metode yang

---

<sup>22</sup> Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003), 215.

mengharuskan pengguna untuk memberikan verifikasi lebih dari satu kali untuk mengakses akun atau sebuah aplikasi. Biasanya berbentuk kode yang dikirimkan melalui email, menjawab pertanyaan rahasia, memindai menggunakan sidik jari. Tujuannya untuk meningkatkan keamanan sistem terhadap akses yang tidak sah atau serangan siber.

Selain itu dari pihak Bank Muamalat sendiri telah bekerjasama dengan pemerintah dan ojk sehingga bisa menjamin keamanan data dari serangan siber karena ojk dan pemerintah berperan aktif dalam melindungi keamanan dan integritas data di sektor perbankan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yaitu Bapak Irhan yang mengatakan bahwa selama menjadi nasabah tidak pernah mengalami permasalahan tersebut karena yakin bahwa keamanan yang ada di bank muamalat sangat terjamin. Dari pendapat tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo. dari hasil penelitian tersebut selaras dengan teori Risk Management Framework menggarisbawahi pentingnya pengelolaan risiko dalam menjaga keberlanjutan sistem layanan. Meskipun perlindungan sistem telah diperkuat dengan MFA dan kerjasama dengan OJK, ancaman siber tetap menjadi tantangan besar di era digital.<sup>23</sup>

c. Resiko terhadap kebocoran data diri

untuk melindungi data diri dari seorang nasabah dari pihak bank Muamalat sendiri telah memiliki kebijakan yaitu kebijakan privasi hal ini telah ditetapkan pada undang-undang No 27 tahun 2022 tentang perlindungan data diri (UU PDP) atas dasar tersebut pihak dari Bank Muamalat telah menyadari bahwa data diri dari nasabah merupakan tanggung jawab dan aset terpenting yang perlu

---

<sup>23</sup> *Risk Management Framework*, "Managing Risks in Digital Banking Systems," *Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC)*, 2019, <https://www.ffiec.gov>

di jaga. karena adanya kebijakan privasi ini nasabah tidak perlu menhawatikan tentang adanya kebocoran data.

Namun sebaliknya dari pihak nasabah sendiri harus menjaga data pribadinya sendiri jangan sampai tersebar sehingga merugikan pihak nasabah sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yaitu Bapak Irhan yang mengatakan bahwa selama menjadi nasabah tidak pernah mengalami permasalahan tersebut karena yakin bahwa keamanan yang ada di bank muamalat sangat terjamin. Dari pendapat tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo. dari hasil penelitian tersebut selaras dengan teori Jensen & Meckling menjelaskan adanya potensi konflik kepentingan antara agen (pihak ketiga) dan prinsipal (bank).<sup>24</sup> Bank telah meminimalkan risiko ini melalui kebijakan privasi yang ketat. Namun, nasabah juga memiliki tanggung jawab menjaga data pribadi mereka.

#### d. Risiko Penggunaan Pihak Ketiga

Dalam dunia perbankan risiko penyalahgunaan data dari pihak ketiga menjadi salah satu tantangan perbankan di era digital ini karena jika hal ini sampai terjadi akan merugikan nasabah dari bank muamalat KC Ponorogo namun risiko penggunaan dari pihak ketiga ini sangat diminimalisir karena para karyawan bank muamalat telah diberikan amanah untuk menjaga data diri maupun semua hal-hal privasi dari nasabahnya agar tidak disalah gunakan. Di bank muamalat sendiri ada yang Namanya kebijakan privasi sehingga data dari nasabah tidak akan bisa bocor atau sampai di pakai oleh pihak ketiga.

Namun terlepas dari pengawasan pihak bank muamalat

---

<sup>24</sup> Jensen, Michael C., and William H. Meckling, "Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure," *Journal of Financial Economics* 3, no. 4 (1976): 305-360.

sendiri dari pihak nasabah juga harus menjaga data diri beserta pin yang berkaitan dengan layanan digital banking bank muamalat agar tidak terjadi penyalahgunaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yaitu Bapak Irhan yang mengatakan bahwa selama menjadi nasabah tidak pernah mengalami permasalahan tersebut karena yakin bahwa keamanan yang ada di bank muamalat sangat terjamin. Dari pendapat tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas saat menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo.

Dari pernyataan diatas dapat kita kesimpulan bahwa Bank Muamalat Ponorogo telah memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan tanpa batas, pelayanan yang dapat menghemat tarif nasabah, menyediakan aplikasi dengan fitur yang lengkap serta keamanan data nasabah selain itu bank muamalat juga memberikan solusi dan penanganan mengenai permasalahan nasabah diantaranya serangan dari siber, keamanan data diri, keamanan dari pihak ketiga dan resiko bocornya data diri itu semua adalah hal yang bisa merugikan nasabah bank muamalat hal ini menjadi dampak yang positif bagi bank muamalat ponorogo karena dapat menjadikan nasabah puas dalam menggunakan layanan digital banking Bank Muamalat ponorogo.

Hal ini selaras dengan pendapat dari Fandy Tjiptono yang mengatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif.<sup>25</sup>

### C. Strategi Meningkatkan Layanan Digital Banking dalam Meningkatkan

---

<sup>25</sup> Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Alfabeta, 2012

### Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Ponorogo

Strategi sendiri menurut pendapat A Halim adalah Teknik atau cara yang dilaksanakan oleh individu atau organisasi maupun perusahaan dalam mencapai tujuan dengan melakukan pengamatan peluang dan ancaman yang terdapat pada lingkungan eksternal maupun internal beserta sumberdaya yang dihadapi.<sup>26</sup> Bank muamalat ponorogo sendiri juga memiliki strategi untuk meningkatkan layanan digital banking guna mendapatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan. Strategi yang dilakukan oleh bank muamalat ponorogo diantaranya:

1. Mengoptimalkan teknologi digital banking

Digital banking telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat, tidak sedikit dari masyarakat yang telah bergantung pada pelayanan melalui digital banking ini. Maka dari itu pihak perbankan Syariah khususnya Bank Muamalat KC Ponorogo harus memberikan pelayanan secara optimal melalui digital banking ini dengan cara memberikian pembaharuan serta fitur-fitur yang semakin lengkap agar para nasabah dapat memanfaatkan aplikasi yang telah disediakan dari pihak bank dengan baik.

layanan digital banking yang ada di Bank Muamalat KC Ponorogo telah dilakukan beberapa kali pembaharuan dari versi 1.5.5 sampai sekarang ke versi 1.7.6 hal ini dilakukan agar selalu relevan dengan trend dan fitur terbaru selain itu agar para nasabah mudah dalam mengakses aplikasi digital banking Bank Muamalat yaitu Muamalat Din. Selain pembaharuan versi Muamalat sekarang bisa diunduh melalui App Store untuk pengguna iPhone minimum versi Ios 12 dan untuk android bisa di unduh melalui play store dengan minimum versi 6.0 kemudian selain versi ada penambahan fitur baru untuk mempermudah nasabah. Fitur yang ada di Muamalat din sekarang semakin lengkap diantaranya: (ada fitur transaksi, fitur

---

<sup>26</sup> Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 20.

transaksi finansial, pembelian, serta pembayaran.)

karena adanya pengoptimalan layanan digital banking membuat masyarakat khususnya nasabah bank muamalat semakin mudah dalam melakukan transaksi hal ini selaras dengan pernyataan dari salah satu nasabah bank muamalat yang mengatakan bahwa merasa sangat terbantu pada saat ingin menggunakan layanan digital banking karena telah diperbarui dan fitur yang semakin lengkap. Dapat kita simpulkan bahwa pengoptimalan layanan digital banking oleh bank muamalat ini memberikan dampak yang positif sehingga nasabah merasa puas menggunakan layanan digital banking bank muamalat. Dari hasil penelitian tersebut selaras dengan teori dari Rogers, keberhasilan sebuah teknologi tergantung pada kompatibilitas, keunggulan relatif, dan kemudahan penggunaan. Bank Muamalat menunjukkan kompatibilitas tinggi dengan platform digital modern, pembaruan fitur yang terus dilakukan memperlihatkan keunggulan relatif, dan fokus pada pengalaman pengguna menambah kemudahan aksesibilitas.<sup>27</sup>

## 2. Meningkatkan keamanan data nasabah Bank Muamalat Ponorogo

Keamanan adalah salah satu yang dijadikan prioritas utama di industri perbankan syariah khususnya di Bank Muamalat KC Ponorogo. Karena jika keamanan data nasabah dijadikan prioritas oleh bank maka nasabah akan merasa aman dan yakin kepada pelayanan bank tersebut. Dalam dunia perbankan yang menjadi ancaman yaitu serangan siber dan penyalahgunaan data oleh pihak ketiga.

Di dalam aplikasi digital banking Bank Muamalat sudah memiliki perlindungan terhadap serangan siber yang sudah memenuhi standarnya seperti dalam perlindungan data diri telah menggunakan MFA untuk semua akun pengguna. Biasanya

---

<sup>27</sup> Rogers, Everett M., *Diffusion of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003).

berbentuk kode yang dikirimkan melalui email, menjawab pertanyaan rahasia, memindai menggunakan sidik jari. Tujuannya untuk meningkatkan keamanan sistem terhadap akses yang tidak sah atau serangan siber. Selain itu dari pihak Bank Muamalat telah bekerjasama dengan pemerintah dan ojk sehingga bisa menjamin keamanan data dari serangan siber karena ojk dan pemerintah berperan aktif dalam melindungi keamanan dan integritas data di sektor perbankan. Selain itu untuk keamanan dari penggunaan pihak ketiga Di bank muamalat sendiri ada yang Namanya kebijakan privasi sehingga data dari nasabah tidak akan bisa bocor atau sampai di pakai oleh pihak ketiga. Namun terlepas dari pengawasan pihak bank muamalat sendiri dari pihak nasabah juga harus menjaga data diri beserta pin yang berkaitan dengan layanan digital banking bank muamalat agar tidak terjadi penyalahgunaan

Karena adanya perlindungan yang sangat aman terhadap data diri dari nasabah bank muamalat dapat membuat dampak yang positif terhadap kepuasan nasabah bank muamalat karena nasabah tidak perlu merasa khawatir akan keamanan datanya. Hal ini selaras dengan teori dari Gefen et al menekankan bahwa keamanan adalah faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Dengan standar keamanan yang tinggi, Bank Muamalat dapat memitigasi risiko yang dirasakan oleh nasabah dan mendorong kepuasan yang lebih tinggi.<sup>28</sup>

3. Memberikan pelayanan 24/7 untuk diakses nasabah

Semua nasabah perbankan Syariah khususnya nasabah Bank Muamalat Ponorogo pasti menginginkan layanan jasa yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Melalui digital banking bank muamalat ponorogo telah memberikan pelayanan yang diinginkan

---

<sup>28</sup> Gefen, David, Eileen Karahanna, and Detmar W. Straub, "Incentives for Information Systems Research: The Role of Cognitive Fit," *Information Systems Research*, 19, no. 3 (2008): 354-366.

para nasabah yaitu dengan pelayanan jasa yang dapat diakses secara online dengan menggunakan aplikasi Muamalat din. Dengan adanya layanan digital banking 24/7 ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus terikat dengan jam operasional.

Di dalam aplikasi digital banking Muamalat din ini terdapat layanan hubungi kami yang dapat digunakan oleh para nasabah yang mengalami permasalahan agar dapat terselesaikan dengan bantuan dari pihak Bank Muamalat tanpa harus datang ke Bank Muamalat. Namun apabila nasabah mengalami permasalahan di luar jam operasional bisa saja server mengalami gangguan sehingga pelayanan sedikit tertunda. Namun pihak bank akan selalu memberikan pelayanan jasa semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas menggunakan layanan di bank muamalat ponorogo.

Dengan adanya pelayanan 24/7 ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus terikat dengan jam operasional, hal ini selaras dengan pendapat dari salah satu nasabah yang mengatakan terbantu karena adanya layanan 24/7, hal ini berdampak positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking Bank Muamalat Ponorogo. hasil penelitian tersebut selaras dengan Parasuraman et al mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan, salah satunya adalah *responsiveness* atau tanggapan terhadap kebutuhan nasabah. Layanan 24/7 menunjukkan responsivitas Bank Muamalat terhadap kebutuhan fleksibilitas nasabah, yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mereka.<sup>29</sup>

#### 4. Memberikan edukasi terhadap nasabah

Banyak dari nasabah perbankan syariah khususnya Nasabah Bank Muamalat Ponorogo yang membutuhkan panduan terkait

---

<sup>29</sup> A. Parasuraman, Valerie Zeithaml, and Leonard Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12-40.

dengan penggunaan layanan digital banking ini. Karena tidak sedikit juga yang masih awam mengenai perkembangan zaman ini sehingga dari pihak Bank Muamalat harus memberikan edukasi pada nasabah tentang cara serta himbauan dalam menggunakan aplikasi digital banking. Di bank Muamalat sendiri pemberian edukasi ini biasanya dilakukan oleh karyawan dari bank muamalat ponorogo, bisa melalui customer service, satpam atau karyawan lainnya.

Edukasi ini biasanya disampaikan secara langsung pada saat pelayanan di customer service. Tidak hanya itu edukasi biasanya dilakukan melalui sosial media. Edukasinya berisi tentang bagaimana caranya nasabah harus menjaga keamanan data diri sendiri, menggunakan kata sandi yang tidak pasaran, memperbarui kata sandi secara rutin, selalu memeriksa transaksi, melakukan backup data. Edukasi yang disampaikan oleh pihak Bank Muamalat ini dapat membantu nasabah dalam menjaga keamanan dan kerugian.

Dari paparan data yang telah dijelaskan diatas dapat kita simpulkan bahwa bank muamalat telah memberikan pelayanan berbasis digital dengan sangat baik karena telah mengoptimalkan layanan digital bankingnya, meningkatkan keamanan data diri nasabahnya, memberikan pelayanan 24/7, dan memberikan edukasi pada nasabah. ini memberikan dampak yang positif sehingga nasabah merasa puas menggunakan layanan digital banking bank muamalat. Yang telah dilakukan oleh bank muamalat ini selaras dengan pendapat dari trigono yang mengatakan bahwa pelayanan terbaik adalah suatu sikap atau cara dalam melayani masyarakat dengan baik.<sup>30</sup>

Dari hasil penelitian diatas dapat kita tarik kesimpulan bahwa Bank Muamalat KC Ponorogo telah menerapkan strategi

---

<sup>30</sup> Ismail Nurdin, Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik), (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 15.

komperhensif untuk meningkatkan layanannya yang meliputi pengoptimalan teknologi melalui pembaruan aplikasi dan fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Peningkatan keamanan data melalui MFA dan kebijakan privasi yang ketat. Penyediaan layanan 24/7, memberikan fleksibilitas kepada nasabah untuk bertransaksi tanpa batas waktu. Pemberian edukasi yang membantu nasabah memahami dan menggunakan layanan digital banking secara aman dan efisien. Strategi-strategi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah, sejalan dengan tujuan Bank Muamalat untuk menjadi lembaga keuangan yang inklusif dan modern.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

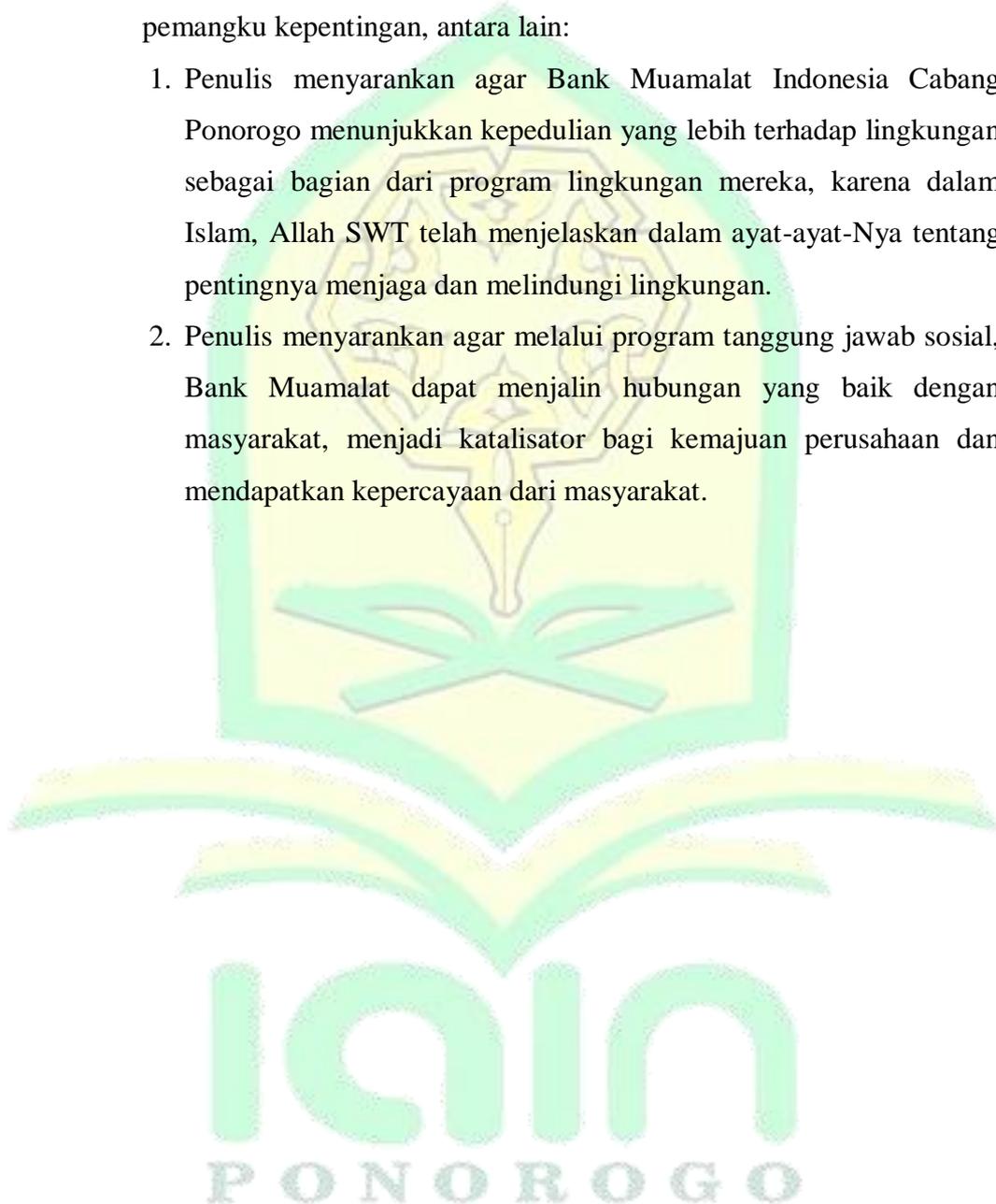
#### **A. Kesimpulan**

1. Implementasi digital banking di Bank Muamalat Cabang Ponorogo melalui aplikasi Muamalat DIN dan Internet Banking terbukti meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini dicapai melalui kemudahan akses layanan kapan saja dan di mana saja, efisiensi transaksi yang menghemat waktu, tenaga, dan biaya, serta keamanan data berlapis yang terjamin. Fitur-fitur inovatif seperti kalkulator zakat, jadwal salat, hingga layanan debit online mendukung kebutuhan transaksi dan keseharian nasabah. Berdasarkan observasi dan wawancara, nasabah merasa puas dengan layanan ini, selaras dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan. Digital banking ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman nasabah.
2. faktor pendukung dan penghambat dalam layanan digital banking diantaranya: Faktor pendukung: (layanan yang luas tanpa batas, memiliki tarif yang efisien, memiliki beberapa fitur yang lengkap, memiliki keamanan yang terjamin). Sedangkan faktor penghambatnya diantaranya: (resiko terhadap perlindungan diri, resiko terhadap siber, resiko kebocoran data, resiko penyalahgunaan pihak ketiga. Upaya untuk memaksimalkan dukungan seperti inovasi dan perlindungan keamanan, serta mengatasi hambatan melalui edukasi dan kebijakan privasi yang ketat, meningkatkan kepuasan nasabah. Layanan ini telah memenuhi bahkan melebihi ekspektasi nasabah, menunjukkan kualitas layanan yang baik sesuai teori kualitas layanan.
3. strategi untuk meningkatkan layanan agar meningkatkan kepuasan nasabah diantaranya: (melakukan pengoptimalan teknologi digital banking, meningkatkan keamanan data nasabah, memberikan pelayan 24/7 yang dapat diakses nasabah, serta memberikan edukasi pada nasabah mengenai tata cara dan larangan saat menggunakan layanan.

#### D. Saran

Setelah melakukan penelitian, membahas temuan penelitian, dan menarik kesimpulan, penulis memberikan beberapa rekomendasi terkait penelitian yang dapat menjadi informasi dan ide berharga bagi para pemangku kepentingan, antara lain:

1. Penulis menyarankan agar Bank Muamalat Indonesia Cabang Ponorogo menunjukkan kepedulian yang lebih terhadap lingkungan sebagai bagian dari program lingkungan mereka, karena dalam Islam, Allah SWT telah menjelaskan dalam ayat-ayat-Nya tentang pentingnya menjaga dan melindungi lingkungan.
2. Penulis menyarankan agar melalui program tanggung jawab sosial, Bank Muamalat dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat, menjadi katalisator bagi kemajuan perusahaan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.



### Daftar Pustaka

- Akmali Nurul. *Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di Bank BRI Kantor Cabang Manado*. Jurnal. 2020
- Amaroh, Siti, Husnurrosyidah, dan Ely Masykuroh. "Financial Attitude, Trust, and ROSCAs' Member Commitment: Social Relations as Mediating Factor," Juni 2023, 35–49. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.3.35>.
- Anggiti Albi, Setiawan Johan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sukabumi: CV Jejak, 2018).
- Asti, Widi Ariyo Bimo, *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator. Edisi Maret 2018.
- Ayu Sunarjo Wendtii, Nurhayati. *pengaruh kualitas layanan internet banking secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada bank bni pekalongan)*. Jurnal Universitas Pekalongan, tahun 2014.
- Bauer, H.H., "Consumer Behavior in Digital Banking: Risk Perception and Trust in Online Services," *International Journal of Bank Marketing* 25, no. 7 (2007): 408-425.
- Bonang Dahlia. *Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah di Kota Mataram*. journal Iqtisaduna Volume VIII. Nomor 2, December 2017.
- Dewi Indah Rosa. *Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol. 5, No. 2, 2016.
- Djunaidi, G, F. (2020). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Wal Bara di,Desa Ubung*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Dzikron., A. S. (2018). *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan*. Al-Amwa: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah.
- Edward III, *Implementation of Public Policy*, (New York: HarperCollins, 1980), 45.
- Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003), 215.

- Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta, 2017.
- Fandy. Tjiptono *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Alfabeta, 2012
- Fitriyanti, Yuniar, *Strategi Pemasaran Pelayanan E-Banking Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tasikmalaya*, 2016.
- Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (September 1989): 319-340.
- Hanifuddin, Iza, Nur Kasanah, dan Eficandra Eficandra. "Al-Qard al-Hasan Program of Bankziska: Zakat Fund-Based Empowerment Model for Victims of Loan Sharks." *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 23, no. 1 (2024): 1–12. <https://doi.org/10.31958/juris.v23i1.10799>.
- Harahap, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan. *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 15.
- Herdyantismi, *Manfaat Adanya Pelayanan Baik Perusahaan Terhadap Konsumen*, 2013
- Huda, Miftahul, dan Lukman Santoso. "Implementation of Corporate Waqf Core Principles in the Development of Waqf in Indonesia." *Academic Journal of Interdisciplinary Studies* 11, no. 5 (2022): 114. <https://doi.org/10.36941/ajis-2022-0129>.
- Icek Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (December 1991): 179-211.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Izma Fazlun, Inayatullah Djakfar, Azimah Dinah, *Pengaruh Kualitas Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI syariah Cabang Banda Aceh*, *Global Journal of Islamic Banking and Finance* Volume 2, No - (1) ISSN-E: 2684-8554
- J. Vrendendregt, *Metodologi penelitian Masyarakat* PT. Gramedia. Jakarta 1980 hlm 34
- Johan Iskandar, *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar* (Medan:CV.Manhaji, 2016),

- KhoirunnisA vani. *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta. Skripsi.* FEBI IAIN Salatiga, 2017.
- Maharani, S., & Ulum, M. (2020), *Ekonomi Digital Peluang Dan Tantangan Masa Depan Terhadap Ekonomi Syariah Di Indonesia*, In Conference on Islamic Studies (CoIS) (Vol. 0, Issue 0). <https://doi.org/10.30659/COIS.V0I0.7981>
- Makmuriah, A. N. U. R., & Vanni, K. M. (2020) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)* *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37–44.
- Mamnun Sukron, Tri Hadmiatin Ningsih. *Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah.* *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* Vol. 06 No. 02 Oktober 20221.
- Marlina Asti, Widhi Ariyo Bimo, *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*, *Ilmiah Innovator* 2018.
- Mawarni Rika. *Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19.* *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, Volume 9 Issue 2 Juli 2021.
- Mila Karmila, *Pengaruh Layanan E banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI syariah Cabang Pembantu Bintaro Kebayoran Arcade.* 2015.
- Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Mutiara Apriza, *Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh*, 2021.
- Noriaki Kano, *Attractive Quality and Must-Be Quality*, in *Quality Progress* 14, no. 2 (1981): 39-48.
- Nuridin, Ismail, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 15.
- Parasuraman, Valarie Zeithaml, and Leonard Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12-40.

- Penggunaan Digital Banking di Indonesia. Diakses di <https://databoks.katadata.co.id> pada 4 Desember 2022 pukul 11.59.
- Rahayu, Irma, Dodi Rahmat s, Muhammad Sofyan: *Program studi administrasi publik*, fakultas ilmu administrasi institute ilmu sosial dan manajemen STIAMI, Indonesia, (jurnal ilmu andministrasi public vol 1 no 6)
- Richard L. Oliver, "A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts," *Advances in Consumer Research* 18 (1991): 16-22.
- Risk Management Framework*, "Managing Risks in Digital Banking Systems," *Federal Financial Institutions Examination Council* (FFIEC), 2019, <https://www.ffiec.gov>
- Rusdianti, Endang, Sri Purwantini, Paulus Wardoyo. *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bni E –Banking*. Jurnal Dinamika Sosial Budaya, Volume 18, Nomor 2, Desember 2016.
- Sari, N. R.S.N & Budhy, A. (2014). *Internet Marketing Dan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Universitas Sebelas Maret.
- Sari, Rahma Novita. *Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah*. Jurnal E-Proceeding Of Management, Vol.2, No.1.
- Sugiana Wira. *strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*. 2018.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiono. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sujarweni Wiratna. *SPSS Untuk Penelitian, Pustaka Pers*. Yogyakarta, 2015.
- Sukandi Andi, Ayu Sofiaty Nunung (Efi), dan Sudaryo Yoyo. *IMPLEMENTASI DIGITAL MARKETING UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DAN BERDAMPAK PADA CITRA LEMBAGA PERBANKAN* (Suatu Survei pada Lembaga Perbankan Nasional) PT. Bank Negara Indonesia

(persero). *Tbk Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora* Vol. 21, No. 3, November 2019: 355 – 364 ISSN 1411 – 0903: eISSN: 2443-2660.

Sulfiana Elsandro Yoga P. *pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BNI mobile terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia di kabupaten sleman*. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 2021.

Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Alfabeta, 2012.

Ulum, Miftahul, Asmak Ab Rahman, Shinta Maharani, dan Agus Purnomo. “Islamic Education and Social Media Transformation in Pandemic Era: Challenges and Opportunities in Indonesia.” *Cendekia: Jurnal Kependidikan Dan Kemasyarakatan* 19, no.1(2021):18596. <https://doi.org/10.21154/cendekia.v1i1.2662>.

Umar, Husein *Strategic Management in Action*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 20.

Vebiana Vera. *Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah*. 2021.

W. L. Wodruff, "Customer Satisfaction in Business Markets," *Journal of the Academy of Marketing Science* 21, no. 4 (Winter 1993): 252-258.

Wahyudi, Amin, Binti Nur Asiyah, dan Husnul Haq. “The Urgency of Sharia Division in Indonesian and Malaysian Islamic Bank.” *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics* 7, no.1(2023):8294. <https://doi.org/10.26740/aluqud.v7n1.p82-94>.

Wardani Navila Laila. *pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah dalam melakukan transaksi di masa pandemic covid-19*. *Jurnal ekonomi dan bisnis* 2021.

Wawancara pribadi Customer Servis Milenia Ayu Nur’aini

Wawancara Pribadi Nasabah Ana suytun

Wawancara Pribadi Nasabah M.A Irhan

Wawancara Pribadi Nasabah Misinem

Wawancara pribadi Operation Supervisor Anang Priambowo

Widarni Mariati. *Analisis Layanan E-Banking dalam meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah*. 2020.