

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini ada fenomena baru yang terjadi di industri perbankan, fenomena ini didorong dengan adanya perkembangan terutama teknologi digital. Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat membuat perbankan mulai beralih untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital. Secara bertahap, layanan perbankan akan bertransformasi menjadi *digital banking*. Adanya layanan *digital banking* akan menggantikan cara-cara lama dalam melakukan aktivitas perbankan. Nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang hanya untuk sekedar membuka rekening atau melakukan transaksi keuangan tetapi semua bisa dilakukan hanya melalui sentuhan jari di layar *smartphone*.

Sejalan dengan pergeseran pertumbuhan industri ke arah *digital*, berbagai kegiatan mulai beralih mengikuti perkembangan yang ada. Inovasi teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan juga merambah ke dunia finansial. Salah satu bidang yang menuju pergeseran terjadi pada bidang perbankan. Industri perbankan merupakan salah satu industri jasa yang sedang berkembang dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. (Irfan Nurfalalah, dkk, 2019).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, peraturan yang dikeluarkan oleh OJK ini menyebutkan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya

oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Dengan adanya peraturan dari OJK ini diharapkan perbankan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. (Otoritas Jasa Keuangan, <https://www.ojk.go.id/> Diakses pada 25 Oktober 2023 jam 19.33)

Transformasi digital yang dilakukan industri perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan online dan *mobile banking*. Industri finansial perbankan perlu berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah, dalam hal ini temuan-temuan teknologi baru tersebut harus mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan.

Seiring dengan perkembangan globalisasi, secara otomatis dunia perdagangan pemasaran akan dihadapkan dengan persaingan yang sangat ketat. Perkembangan dunia usaha yang begitu kompetitif menuntut perusahaan untuk bertindak cepat agar perusahaan tetap bertahan dalam persaingan. Dengan adanya persaingan ini, perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk produk inovatif agar mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Perbankan merupakan salah satu kompetitor yang sedang mengalami persaingan sengit dalam dunia perdagangan. Selain bersaing dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah, perbankan juga bersaing menciptakan produk serta jasa unggulan agar mampu memuaskan nasabah dan menjadikan nasabah loyal kepada perusahaan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perbankan memanfaatkan IT sebagai sarana dalam memikat nasabah. (Annisa, 2020).

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Berkembangnya dunia bisnis yang sangat pesat maka akan menjadi tantangan bagi bank syariah menjadi semakin besar, persaingan yang semakin ketat, dan penggunaan teknologi yang semakin canggih serta konsumen yang semakin variatif.

Persaingan pada era globalisasi saat ini menjadi sangat sengit. Ini terjadi karena semakin banyaknya lembaga keuangan yang bermunculan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor yang mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan memungkinkan perbankan untuk menjalankan kegiatan bisnisnya dengan menggunakan dua sistem, yaitu konvensional dan syariah. Sementara itu, di Indonesia, beberapa tahun terakhir, ekonomi Islam mengalami perkembangan yang signifikan dengan didirikannya banyak bank syariah. (Disemadi, 2022).

Bank syariah adalah jenis bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dan bank ini adalah lembaga yang beroperasi dalam aktivitas yang berhubungan dengan keuangan. Dengan pertumbuhan bisnis yang sangat cepat di era sekarang, bank syariah dihadapkan pada tantangan yang semakin besar. Tantangan- tantangan ini mencakup persaingan yang semakin ketat, penggunaan teknologi yang semakin canggih, dan keragaman konsumen yang semakin meningkat. (Surya, dkk, 2020).

Revolusi digital telah mengubah secara mendasar cara berinteraksi dan berbisnis di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Transformasi teknologi yang pesat ini telah memicu perubahan signifikan dalam pola perilaku konsumen dan harapan mereka terhadap layanan perbankan. Memanfaatkan momentum perkembangan teknologi, kini hadir terobosan baru dalam layanan perbankan atau digital banking. Otoritas Jasa Keuangan, Layanan Perbankan Digital adalah layanan perbankan atau layanan perbankan yang dilakukan secara mandiri oleh calon nasabah dan/atau nasabah perbankan dengan menggunakan perangkat elektronik atau digital milik bank dan/atau melalui media digital. (Haryono, dkk, 2023).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi, mengharuskan perbankan melakukan inovasi dalam melayani nasabahnya. Melakukan evolusi berupa layanan perbankan digital (*digital banking*) menjadi salah satu pilihan yang dapat dilakukan perbankan. Layanan perbankan digital dapat mempermudah nasabah dalam

melakukan pembukaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening. Layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa ada batasan waktu dan tempat. (Abdus Salam Dz., 2018)

Di tengah tren ini, bank-bank harus beradaptasi dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin canggih dan mobilitasnya. Bank Muamalat, sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, juga menghadapi tekanan untuk berinovasi dalam menghadapi revolusi digital dan memberikan layanan yang memadai. Transformasi *digital banking* menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi.

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama bagi kemajuan dalam sektor teknologi perbankan, serta memicu terbentuknya masyarakat berbasis informasi. Industri perbankan harus memperhatikan perkembangan teknologi informasi dengan cermat agar tetap kompetitif di pasar global. Namun, di balik kemajuan teknologi yang pesat ini, timbul berbagai permasalahan hukum yang dapat muncul di masa mendatang dan berpotensi menyebabkan kerugian jika tidak ditangani dengan tepat. Terdapat sejumlah kasus yang telah mengakibatkan keengganan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan melalui *internet*, yang terutama disebabkan oleh kekhawatiran akan masalah keamanan, khususnya dalam konteks kejahatan di dunia maya seperti pencurian data pribadi dan informasi finansial nasabah. (Annisa, 2020).

Seiring berjalannya waktu, perkembangan perbankan syariah semakin pesat. Bank syariah sekarang berusaha untuk menarik sebanyak mungkin nasabah dengan meningkatkan kualitas layanan mereka dan menawarkan produk-produk baru yang menarik minat nasabah. Pengaruh *digital banking* dalam era saat ini sangat besar dan telah mengubah lingkungan serta pola pikir dan perilaku masyarakat dalam memilih bank yang sesuai dengan kebutuhan mereka. (Nurfadilla, 2020).

Saat ini, banyak bank yang sudah mulai mengembangkan fitur-fitur perbankan digital mereka. Tidak hanya sebagai penyedia aplikasi dan website untuk bertransaksi saja, digitalisasi perbankan juga dilakukan pada kantor-kantor cabang perbankan yang ada di Indonesia. Misalnya, saat ini beberapa bank sudah memiliki aplikasi untuk reservasi nomor antrean yang digunakan untuk mencetak transaksi tabungan dan mengganti buku tabungan sudah bisa dilakukan melalui mesin. Bahkan untuk membuka rekening pun kini sudah dapat dilakukan secara *self service* oleh nasabah, tanpa harus datang ke kantor cabang lagi.

Hadirnya *digital banking* menjadi solusi terhadap permasalahan perbankan yang cukup menyita waktu. Dengan melakukan digitalisasi, industri perbankan sudah melakukan investasi jangka panjang untuk masa depan.

Perkembangan layanan perbankan digital yang dikutip dari www.ojk.go.id didorong oleh hal-hal sebagai berikut ini:

1. Adanya perkembangan teknologi informasi yang pesat
2. Perubahan gaya hidup masyarakat sesuai perkembangan teknologi informasi
3. Adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang efektif, efisien, dapat diakses dari manapun dan kapanpun, komprehensif, serta mudah
4. Bersaing industri perbankan untuk memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan
5. Kebutuhan perbankan terhadap operasional yang efisien dan terintegrasi.

Persaingan yang sengit dalam industri perbankan dan rendahnya pemahaman nasabah terhadap manfaat layanan *mobile banking*, ditambah dengan kekhawatiran, telah menjadi faktor pendorong bagi nasabah untuk lebih memilih transaksi tunai. Bank Muamalat KCP Kuningan diharapkan untuk lebih mendalam dalam memahami kebutuhan dan situasi nasabah sebelum mengenalkan produk. Pengalaman pemasaran memiliki signifikansi besar dalam menggambarkan langkah-langkah pemasaran yang dapat menciptakan pengalaman positif bagi

nasabah, memberikan informasi yang membangun persepsi positif, dan memengaruhi keputusan serta minat nasabah. (Dirwan, 2022).

Memasuki era digital, industri perbankan semakin gencar melakukan pengembangan teknologi perbankan digital (*digital banking*). Hal ini dilakukan untuk menarik minat calon nasabah baru, terutama generasi milenial atau kalangan modern (*tech savvy*).

Bank Muamalat perlu mempertahankan stabilitas dalam strategi pemasarannya di era teknologi saat ini. Bank telah menggunakan teknologi ini untuk meningkatkan minat nasabah dan untuk mempromosikan produk-produk yang mereka tawarkan. Seperti banyak bank lainnya, Bank Muamalat juga tidak ketinggalan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi. Dalam usahanya untuk menjawab tantangan ini, Bank Muamalat Indonesia telah meluncurkan aplikasi yang bernama M-DIN (*Muamalat Digital Islamic Network*) yang diluncurkan pada tanggal 14 November 2019.

M-DIN merupakan solusi perbankan digital yang menggabungkan prinsip-prinsip keuangan syariah dengan teknologi canggih, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan cepat dan mudah melalui perangkat. Namun, meskipun digitalisasi ini memberikan peluang baru, belum jelas sejauh mana produk M-DIN Bank Muamalat mampu memengaruhi strategi persaingan di era digital dan daya minat nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. (Ahmad, 2021).

Selain Bank Muamalat yang telah merilis aplikasi M-DIN, bank-bank syariah lainnya juga telah mengembangkan aplikasi *mobile* serupa. Sebagai contoh, Bank BSI telah meluncurkan aplikasi bernama *BSI Mobile*, Bank BTN Syariah memiliki aplikasi bernama *BTNS Mobile*, dan Bank BJB Syariah memiliki aplikasi yang disebut *Mobile Masalah*. Dari berbagai aplikasi yang dikeluarkan oleh bank syariah, masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan sendiri. Dalam konteks ini, peneliti lebih tertarik untuk mengkaji aplikasi M-DIN dalam memainkan peran pentingnya sebagai strategi bersaing di era digitalisasi bank.

Penelitian ini hadir dalam konteks untuk mengisi celah pengetahuan tentang bagaimana aplikasi M-DIN dalam menghadapi strategi bersaing di era digitalisasi bank dan bagaimana strategi tersebut mendorong daya minat nasabah. Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang sejauh mana digitalisasi, terutama melalui produk berbasis syariah, mampu memengaruhi dan membentuk perilaku nasabah dalam bertransaksi secara digital.

Penelitian ini penting karena mengkaji aplikasi M-DIN Bank Muamalat yang merupakan inovasi digital baru untuk memudahkan nasabah dalam transaksi perbankan. Di tengah pertumbuhan pesat era digitalisasi perbankan, analisis strategi pemasaran aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN menjadi krusial agar bank ini dapat bersaing efektif di lingkungan digital. Studi kasus di Bank Muamalat KCP Kuningan memberikan gambaran spesifik tentang penggunaan aplikasi M-DIN di cabang tertentu, memastikan hasil analisis lebih akurat dan relevan. Hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi Bank Muamalat KCP Kuningan dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi M-DIN sebagai strategi bersaing di era digitalisasi perbankan. Temuan ini juga berpotensi memberikan masukan berharga bagi institusi perbankan lain dalam pengembangan aplikasi *mobile banking* yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam menghadapi tantangan perbankan di era digital, Berdasarkan hal-hal tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS APLIKASI M-DIN BANK MUAMALAT SEBAGAI STRATEGI BERSAING DI ERA DIGITALISASI BANK (Study Kasus Bank Muamalat KCP Kuningan)”.

B. Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

- a. Masalah yang dibatasi adalah analisis aplikasi M-DIN Bank Muamalat sebagai strategi bersaing di era digitalisasi bank, dengan studi kasus pada Bank Muamalat KCP Kuningan.
- b. Fokus analisis adalah pada strategi pemasaran aplikasi M-DIN Bank

Muamalat Indonesia KCP Kuningan.

- c. Sumber data yang digunakan adalah penelitian sebelumnya yang terkait dengan strategi pemasaran aplikasi M-DIN, serta data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan nasabah Bank Muamalat KCP Kuningan dan pihak terkait di Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian batasan masalah, untuk memfokuskan pembahasan dalam skripsi ini, peneliti merumuskan pembahasan yang akan dikaji yakni :

- a. Bagaimana prosedur operasional aplikasi M-DIN Bank Muamalat KCP Kuningan?
- b. Bagaimana aplikasi M-DIN Bank Muamalat KCP Kuningan sebagai strategi bersaing di era digitalisasi bank?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis prosedur operasional aplikasi M-DIN Bank Muamalat.
- b. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis strategi Bank Muamalat KCP Kuningan melalui aplikasi M-DIN dalam bersaing di era digital

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi kalangan akademis, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber tambahan untuk referensi dalam dunia ilmu pengetahuan, serta memperkaya pemahaman mereka terkait topik ini.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi berupa

informasi yang dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan mereka dalam penelitian terkait.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Muamalat, penelitian ini diharapkan akan menjadi panduan dalam menentukan kebijakan strategi, sehingga mereka dapat meningkatkan dan menyempurnakan sistem *mobile banking* mereka, sehingga mampu bersaing secara efektif di pasar yang kompetitif.
- b. Bagi IAIN, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan sumber rujukan yang dapat mendukung penulisan karya ilmiah. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan oleh peneliti lain dalam rangka menyusun karya ilmiah mereka.
- c. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pemahaman lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hal ini dapat membantu masyarakat dalam membuat keputusan yang lebih informasional terkait dengan penggunaan layanan perbankan digital.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga untuk penelitian-penelitian yang akan datang. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat membangun pada temuan dan metodologi penelitian ini untuk menyelidiki lebih dalam topik yang serupa atau terkait.
- e. Bagi Nasabah, hasil penelitian ini bisa menjadi landasan bagi individu untuk membuat keputusan tentang apakah akan menggunakan aplikasi *mobile banking* atau tidak.

E. Kajian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningsih dan Janah (2018), penelitian ini fokus pada identifikasi elemen-elemen yang memengaruhi persepsi dan pengalaman nasabah terhadap layanan perbankan digital ini

dengan tujuan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks perbankan digital, khususnya di Bank Muamalat. (Nining Wahyuningsih, 2018).

Kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam fokus pada lingkungan perbankan modern dan menggunakan Bank Muamalat sebagai subjek penelitian yang terkait dengan perbankan syariah. Namun, terdapat perbedaan dalam tujuan dan pendekatan penelitian. Penelitian pertama lebih berfokus pada menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam layanan internet banking di Bank Muamalat dengan penekanan pada persepsi dan pengalaman nasabah terhadap layanan perbankan digital. Sementara itu, penelitian ini memiliki tujuan yang lebih luas, yaitu menganalisis aplikasi M-DIN sebagai strategi bersaing di era digitalisasi perbankan, dengan penekanan pada peran aplikasi teknologi tertentu (M-DIN) dalam meningkatkan daya saing Bank Muamalat KCP Kuningan dalam konteks persaingan di era digital.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Husni Shabri, Nur Azlina, dan Muhammad Said dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2022, berfokus pada transformasi digital dalam sektor perbankan syariah di Indonesia secara umum. Tujuan penelitian ini adalah memahami dampak dan perubahan yang disebabkan oleh adopsi teknologi digital dalam konteks perbankan syariah. (Shabri, 2022).

Kedua penelitian memiliki persamaan dalam fokus pada *transformasi digital* dalam sektor perbankan, terutama dalam konteks perbankan syariah di Indonesia, serta mengangkat isu-isu yang relevan dengan perkembangan teknologi dalam industri perbankan. Namun, perbedaan utama terletak pada lingkup penelitian dan tujuan yang ingin dicapai. Penelitian pertama memiliki cakupan yang lebih luas karena menitikberatkan pada transformasi digital di industri perbankan syariah Indonesia secara umum. Di sisi lain, penelitian ini lebih spesifik dengan fokus pada analisis aplikasi M-DIN dalam konteks strategi bersaing Bank Muamalat KCP Kuningan di era digitalisasi, lebih

terfokus pada bagaimana aplikasi M-DIN mendukung tujuan kompetitif bank dalam menghadapi perubahan teknologi.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Imelda tahun 2022, penelitian ini mengevaluasi strategi pemasaran Bank Muamalat KCP Metro yang berkaitan dengan layanan *digital fintech*, serta dampaknya terhadap pelayanan nasabah. Bank ini menyediakan berbagai layanan *fintech digital* seperti rekening *virtual*, sistem pengelolaan kas, perbankan internet, perbankan seluler, dan ATM. Penelitian ini menyoroti pentingnya memahami bagaimana strategi pemasaran ini memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank. (Tri Imelda, 2022).

Kedua penelitian ini memiliki persamaan diantaranya adalah keduanya berfokus pada Bank Muamalat sebagai bank syariah yang beroperasi di Indonesia. Mereka juga menyoroti peran teknologi digital dalam layanan perbankan, baik itu dalam bentuk *fintech digital* atau aplikasi berbasis digital seperti M-DIN. Namun, ada beberapa perbedaan signifikan dalam konteks dan fokus penelitian kedua studi ini. Penelitian pertama mereka membahas bagaimana bank ini menggunakan komponen pemasaran syariah, nilai-nilai pemasaran, dan prinsip-prinsip pemasaran syariah dalam strategi mereka. Di sisi lain, penelitian kedua lebih berfokus pada analisis aplikasi M-DIN Bank Muamalat sebagai strategi bersaing dalam era digitalisasi perbankan. Ini membahas aspek teknis dan penggunaan aplikasi ini serta dampaknya pada persaingan di pasar perbankan. Jadi, perbedaan utama adalah dalam fokus dan konteks penelitian, di mana satu studi berfokus pada pemasaran dan pelayanan nasabah dengan basis *fintech digital*, sementara studi lainnya lebih berfokus pada aplikasi M-DIN sebagai strategi bersaing dalam era digitalisasi perbankan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Indah Mutiasari dari Fakultas Sosial, Humaniora, dan Seni, Universitas Sahid Surakarta tahun 2020, memiliki fokus

yang lebih umum pada perkembangan industri perbankan dalam era digital. Tujuan penelitian ini adalah mengamati tren dan perubahan dalam industri perbankan yang disebabkan oleh *transformasi digital*, dengan menggunakan metode deskriptif atau analisis tren. Penelitian ini juga mempertimbangkan berbagai aspek yang memengaruhi perkembangan perbankan di era digital, termasuk tantangan dan peluang yang dihadapi oleh lembaga keuangan dalam menghadapi perubahan teknologi. (Annisa, 2020).

Kedua penelitian memiliki kesamaan dalam fokus pada perkembangan industri perbankan di era digital. Namun, perbedaan utama terletak pada cakupan, metode, dan pendekatan penelitian. Penelitian oleh Annisa Indah Mutiasari memiliki cakupan yang lebih umum, berfokus pada perkembangan industri perbankan dalam era digital secara keseluruhan dengan menggunakan metode deskriptif atau analisis tren. Sementara itu, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik, menganalisis aplikasi teknologi tertentu (M-DIN) dalam mendukung strategi bersaing Bank Muamalat KCP Kuningan di era digitalisasi, dengan penekanan pada studi kasus dan analisis mendalam terhadap dampak aplikasi teknologi dalam strategi bersaing bank.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ekalaka Febian Cahyaningtyas dan Nilna Fauza dari IAIN Kediri tahun 2023, berfokus pada pengembangan layanan digital di Bank Muamalat Tulungagung dengan pendekatan *Digital Islamic Network*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi cara meningkatkan layanan digital dengan mematuhi prinsip-prinsip Islami di era digital. Metode penelitian ini mencakup observasi langsung terhadap implementasi *Digital Islamic Network* di Bank Muamalat Tulungagung serta wawancara dengan berbagai pihak terkait. (Cahyaningtyas, dkk, 2023).

Kedua penelitian memiliki kesamaan dalam fokus pada pengembangan layanan digital di industri perbankan dengan mempertimbangkan konteks Islam dan nilai-nilai Islami. Namun, terdapat perbedaan dalam cakupan, pendekatan, dan metode penelitian. Penelitian oleh Ekalaka Febian

Cahyaningtyas dan Nilna Fauza berfokus pada pengembangan layanan digital dengan pendekatan *Digital Islamic Network* di Bank Muamalat Tulungagung untuk meningkatkan daya minat nasabah dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islami dalam layanan digital. Sementara itu, penelitian ini lebih spesifik dengan fokus pada analisis aplikasi teknologi tertentu (M-DIN) dalam konteks strategi bersaing Bank Muamalat KCP Kuningan di era digitalisasi, dengan penekanan pada upaya bank dalam menghadapi perubahan teknologi.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Lutfiya Tri Aryanti tahun 2023, tujuan penelitian ini adalah memahami penerimaan aplikasi Muamalat DIN oleh nasabah dan sejauh mana minat mereka dalam menggunakannya berdasarkan model penerimaan teknologi. Metode penelitian ini melibatkan survei dan analisis statistik untuk mengukur variabel-variabel seperti persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi, serta minat mereka dalam menggunakannya. (Aryanti, 2023).

Kedua penelitian memiliki kesamaan dalam fokus pada aplikasi teknologi di lingkungan Bank Muamalat dengan perhatian khusus pada penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh nasabah. Namun, terdapat perbedaan dalam cakupan, metode, dan fokus penelitian. Penelitian oleh Lutfiya Tri Aryanti lebih berfokus pada analisis penerimaan teknologi dan minat pengguna terhadap aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat Medan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan survei dan analisis statistik untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi serta minat mereka dalam menggunakannya berdasarkan model penerimaan teknologi. Sementara itu, penelitian ini lebih terfokus pada aplikasi teknologi spesifik (M-DIN) dalam konteks strategi bersaing Bank Muamalat KCP Kuningan di era digitalisasi, dengan penekanan pada upaya bank dalam menghadapi perubahan teknologi.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Takdir tahun 2021, tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi DIN dan dampaknya terhadap efisiensi dan

kualitas layanan perbankan yang diberikan oleh Bank Muamalat dalam konteks transformasi digital. Metode penelitian ini melibatkan analisis deskriptif untuk menjelaskan implementasi DIN dan potensialnya memerlukan wawancara dengan pihak terkait guna memahami lebih dalam. (Takdir, 2021).

Kedua penelitian memiliki kesamaan dalam fokus pada inovasi keuangan digital melalui *Digital Islamic Network* (DIN) di lingkungan Bank Muamalat. Namun, terdapat perbedaan dalam cakupan, pendekatan, dan metode penelitian. Penelitian oleh Ahmad Takdir berfokus pada analisis inovasi keuangan melalui implementasi *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat, dengan penekanan pada bagaimana inovasi ini dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perbankan di era digital. Sementara itu, penelitian ini lebih terfokus pada aplikasi teknologi spesifik (M-DIN) dalam konteks strategi bersaing Bank Muamalat KCP Kuningan di era digitalisasi, dengan penekanan pada analisis aplikasi M-DIN dalam mendukung tujuan kompetitif bank dalam menghadapi perubahan teknologi.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Didi Haryono, A. Hanief Saha Ghafur, dan Gumilar Rusliwa Somantri tahun 2023, fokus pada tantangan umum yang dihadapi oleh industri perbankan dalam mengadopsi teknologi digital. Tujuannya adalah mengidentifikasi dan menganalisis berbagai isu yang dihadapi oleh bank-bank dalam menghadapi perubahan industri akibat teknologi digital. Metodologi yang digunakan dapat mencakup tinjauan literatur, analisis data sekunder, wawancara, survei, atau penelitian lapangan, tergantung pada pendekatan penulis. Penelitian ini memiliki cakupan yang luas, melibatkan berbagai bank atau institusi keuangan dalam industri perbankan secara umum. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah memberikan wawasan yang lebih luas tentang tantangan digitalisasi dalam industri perbankan. (Haryono, dkk, 2023).

Kedua penelitian ini berfokus pada perbankan dalam era digitalisasi, meskipun dengan cakupan dan pendekatan yang berbeda. Keduanya relevan

dengan isu-isu terkini dalam dunia perbankan, di mana transformasi digital menjadi krusial bagi keberlangsungan dan persaingan dalam industri ini. Penelitian pertama memiliki cakupan yang lebih umum, fokus pada identifikasi dan analisis tantangan yang dihadapi oleh industri perbankan dalam menghadapi transformasi digital secara teoritis, tanpa terbatas pada satu bank tertentu. Sementara itu, penelitian kedua lebih spesifik, berorientasi pada analisis implementasi aplikasi M-DIN di Bank Muamalat KCP Kuningan sebagai strategi bersaing dalam konteks digitalisasi, dengan pendekatan yang lebih terfokus dan berdasarkan studi kasus konkret.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Nurfadilla membahas peluang yang ditawarkan oleh digital banking bagi Bank Muamalat di Kota Palopo tahun 2020, ini mencakup upaya meningkatkan layanan pelanggan, menjangkau pasar yang lebih luas, dan mengembangkan produk syariah yang sesuai. Penelitian juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh bank dalam mengadopsi teknologi digital, seperti perubahan perilaku pelanggan, persaingan dengan bank konvensional, dan peraturan perbankan syariah yang berlaku. Fokus penelitian juga mencakup strategi respons yang diterapkan oleh Bank Muamalat, termasuk langkah-langkah konkret dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang *digital banking*. (Nurfadilla, 2020).

Kedua penelitian memiliki persamaan, kedua, dan dampak digitalisasi pada bank tersebut dalam konteks industri penelitian ini berfokus pada industri perbankan syariah, terutama Bank Muamalat perbankan. Kedua penelitian menggunakan studi kasus yang berfokus pada Bank Muamalat, walaupun berlokasi di tempat yang berbeda (Kota Palopo dan KCP Kuningan), menunjukkan ketertarikan terhadap strategi dan implementasi teknologi di Bank Muamalat sebagai respons terhadap tantangan digital. Namun, terdapat perbedaan antara keduanya. Penelitian pertama lebih fokus pada eksplorasi peluang dan tantangan yang dihadapi oleh Bank Muamalat di Kota Palopo dalam mengadopsi teknologi digital, termasuk perubahan perilaku pelanggan,

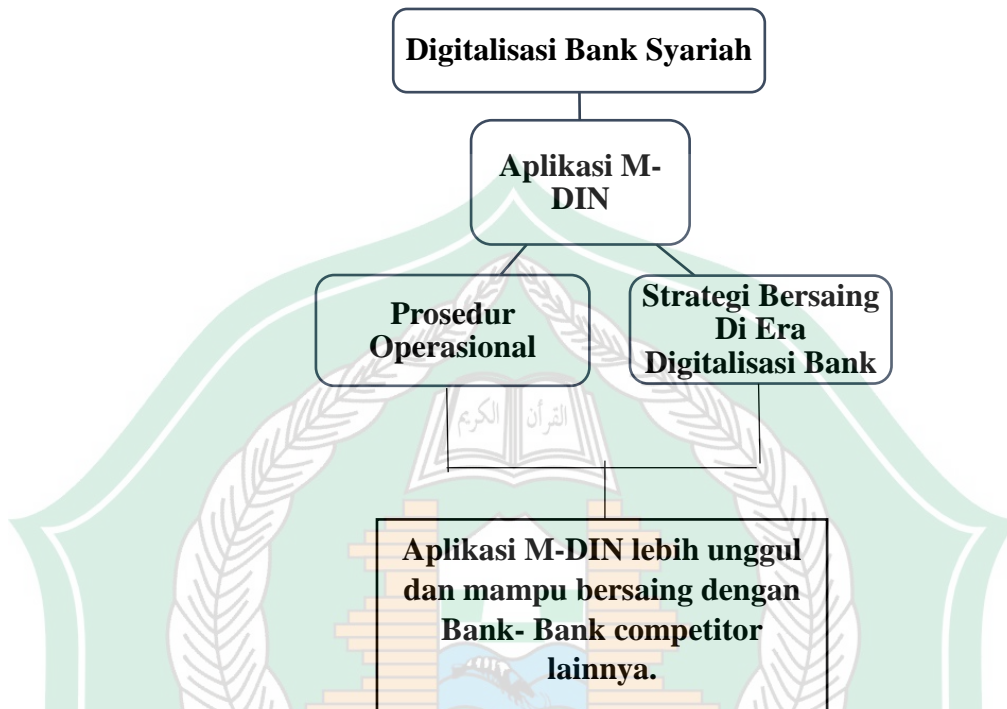
regulasi, dan kebijakan yang berlaku di wilayah tersebut. Sementara itu, penelitian kedua lebih terfokus pada analisis aplikasi M-DIN di Bank Muamalat KCP Kuningan sebagai strategi bersaing dalam era digitalisasi. Penelitian ini lebih spesifik dalam mencari pemahaman tentang bagaimana strategi ini diterapkan di cabang tertentu.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Nadya Ervina, Risma Warti, dan Nursantri Yanti tahun 2023, bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis implementasi layanan Muamalat DIN di cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Serdang serta dampaknya terhadap kemudahan bertransaksi bagi nasabah bank. Hasil penelitian mencakup temuan tentang efektivitas layanan Muamalat DIN dalam meningkatkan kemudahan bertransaksi dan rekomendasi untuk pengembangan atau peningkatan lebih lanjut dalam penerapannya. Penelitian ini memberikan wawasan yang lebih dalam tentang penggunaan layanan Muamalat DIN dalam konteks perbankan syariah di PT Bank Muamalat Indonesia KCP Serdang. (Ervina, dkk, 2023).

Kedua penelitian memiliki institusi yang sama, yaitu Bank Muamalat Indonesia, menunjukkan minat terhadap perbankan syariah dan adaptasi terhadap era digitalisasi. Keduanya berfokus pada Bank Muamalat sebagai subjek utama, tetapi berbeda dalam lokasi penelitian, dengan penelitian pertama di KCP Serdang dan penelitian kedua di KCP Kuningan. Perbedaan utama terletak pada judul dan fokus penelitian; yang pertama lebih menyoroti penerapan layanan Muamalat DIN untuk kemudahan bertransaksi, sementara yang kedua lebih mengevaluasi aplikasi M-DIN sebagai strategi bersaing dalam era digitalisasi. Dalam hal metodologi dan temuan, kedua penelitian mungkin berbeda, dengan penelitian pertama lebih terkait dengan studi kasus implementasi layanan tertentu di lokasi tertentu, sementara penelitian kedua memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi bersaing dan dampak aplikasi M-DIN secara lebih umum di suatu cabang bank. Ini mencerminkan variasi dalam fokus, lokasi, metodologi, dan cakupan hasil

antara kedua penelitian tersebut

F. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran
Sumber : Peneliti 2023

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Kualitatif di sisi lain adalah metode penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan yang diperoleh dari pengamatan terhadap orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian ini menekankan pendekatan studi kasus, yang merupakan suatu strategi penelitian yang menekankan pada pencarian makna, pemahaman konsep, karakteristik, serta deskripsi mengenai suatu fenomena. Pendekatan ini bersifat alami dan data yang dihasilkan disajikan dalam bentuk naratif. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk menggali jawaban terhadap fenomena

atau pertanyaan tertentu melalui pendekatan ilmiah yang sistematis.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai fenomena yang terjadi dalam masyarakat. (Bado, B, 2022).

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dalam periode 30 Oktober hingga 30 November 2023

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Muamalat KCP Kuningan. Lokasi penelitian ini dipilih karena berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, peneliti melakukan observasi mendapatkan bahwa, memang Bank Muamalat adalah salah satu Bank syariah yang mempunyai aplikasi Muamalat DIN.

3. Objek dan Subjek Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Pimpinan cabang yang menjadi instrumen kunci dan salah satu pegawai beserta beberapa nasabah sebagai informan pendukung. Dalam penelitian ini yang menjadi Objek penelitian adalah Bank Muamalat KCP Kuningan, dan yang menjadi Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai dan nasabah Bank Muamalat KCP Kuningan.

4. Sumber Data

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data

sekunder.

- a. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang diperoleh langsung dari pihak Bank Muamalat KCP Kuningan dan pegawai dan nasabah bank Muamalat. Data ini diperoleh melalui interaksi langsung dengan responden.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain, seperti dokumen, laporan, literatur kepustakaan, buku, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari arsip dan brosur Bank Muamalat KCP Kuningan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan aspek yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuannya adalah untuk mengumpulkan data yang sesuai dan relevan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama:

- a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penelitian teliti dan pencatatan sistematis. Ini juga dapat dianggap sebagai tindakan untuk memperoleh informasi tentang suatu fenomena atau peristiwa dengan berdasarkan pengetahuan dan ide-ide yang bertujuan untuk memahami fenomena atau peristiwa tersebut. (Wijaya, H, 2020) Dalam konteks ini, penulis akan melakukan observasi langsung di Bank Muamalat KCP Kuningan untuk menghimpun informasi mengenai aplikasi M-DIN.

- b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data utama.

Wawancara dilakukan dalam bentuk wawancara tidak terstruktur, yang berarti bahwa peneliti tidak menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan secara sistematis dan lengkap. (Makbul, M, 2020) Wawancara ini dilakukan secara bebas dan fleksibel, sehingga peneliti dapat mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan memahami budaya serta pandangan dari pihak Bank Muamalat KCP Kuningan. Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan pihak Bank Muamalat KCP Kuningan dan ditujukan untuk mengetahui berbagai upaya yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Kuningan dalam menghadapi persaingan perbankan di era digital.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dari berbagai sumber terkait. Ini mencakup buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan-laporan kegiatan, foto-foto, dokumen-dokumen, serta data-data yang relevan dengan penelitian. Dokumentasi ini memberikan konteks dan informasi tambahan yang mendukung analisis dalam penelitian (Tjahjawan, I., 2021).

6. Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah yang sangat penting, dan dalam penelitian ini, analisis data dilakukan sepanjang proses pengumpulan data serta setelah pengumpulan data selesai. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga mencapai kesimpulan yang kredibel. Proses analisis data melibatkan beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data: Tahap awal dalam analisis data adalah pengumpulan data. Data dikumpulkan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Data dapat diambil langsung dari sumbernya, seperti hasil wawancara dan dokumen.

- b. Reduksi Data (*Data Reduction*): Pada tahap ini, data-data yang telah terkumpul dianalisis lebih lanjut. Peneliti melakukan pereduksian data dengan merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan pada informasi yang penting, mencari tema dan pola-pola yang muncul, dan mengeliminasi informasi yang tidak relevan atau menggabungkan data yang serupa dari berbagai sumber atau subjek yang berbeda.
- c. Penyajian Data (*Data Display*): Setelah data direduksi, data tersebut disajikan dengan jelas. Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, pembuatan bagan, pemahaman hubungan antar kategori, pembuatan flowchart, dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data seringkali menggunakan teks naratif untuk menjelaskan temuan dan hasil analisis.
- d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*): Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis, dan kesimpulan ini harus didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten yang ditemukan dalam data. Kesimpulan tersebut diuji kembali dengan data yang ada dan diperbarui jika ditemukan informasi tambahan pada tahap selanjutnya dalam pengumpulan data. (Wijaya, H, 2020).

H. Sistematika Penelitian

Untuk mengetahui dan mempermudah pembahasan serta memperoleh gambaran dari keseluruhan penelitian ini, maka dijelaskan sistematika penulisan skripsi yang terbagi atas lima bab sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, merupakan awal penulisan skripsi ini yang menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, literatur review atau kajian pustaka, kerangka pemikiran, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kerangka Teori, merupakan uraian yang disajikan bersifat teoritis

yang digunakan sebagai dasar pembahasan.

BAB III : Kondisi Objektif, Membahas mengenai tinjauan umum lokasi penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan, menjelaskan tentang hasil penelitian dan,

BAB V : Penutup, menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan dari pembahasan dan saran-saran yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah.

