

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE MELALUI MUAMALAT DIN
DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
BANK MUAMALAT KC SUMBER**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh:

Siti Khoiriah

NIM. 2108203005

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2025 M/1446 H**

ABSTRAK

Siti Khoiriah, (2108203005). Implementasi Pelayanan Online Melalui Muamalat DIN Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KC Sumber, 2025.

Bank Muamalat KC Sumber menghadapi tantangan yang cukup signifikan dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah melalui implementasi layanan online Muamalat DIN. Salah satu permasalahan utama yang ada bersumber dari faktor eksternal yang dimana nasabah kerap kali mengalami aplikasi terblokir yang diakibatkan karena lupa kata sandi, PIN (*Personal Identification Number*) atau TIN (*Transaction Identification Number*). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam mengenai implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan online baik itu dari segi teknis maupun yang berasal dari persepsi nasabah. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada strategi pengembangan pelayanan online yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Sumber dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang menyajikan data dalam bentuk kata atau gambar dari sumber tertentu. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, dengan pendekatan studi kasus. Sumber data yang digunakan merupakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam analisis data peneliti menggunakan teknik mereduksi data, menyajikan data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya implementasi Muamalat DIN terkait dengan aksesibilitas, seperti pembukaan rekening dari rumah, penggunaan fitur transaksi yang menarik dan kemudahan penggunaan yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN telah berjalan dengan maksimal guna memberikan kemudahan kepada nasabah karena memberi kemudahan akses melalui desain yang simpel dan menarik, menyediakan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah baik transaksional maupun non-transaksional dan memberikan kemudahan dengan dapat diakses dimanapun dan kapanpun ketika nasabah membutuhkannya. Hambatan yang ditemukan terkait kendala teknis seperti aplikasi yang terblokir, kendala berasal dari faktor eksternal karena nasabah salah memasukkan kata sandi, PIN ataupun TIN. Meskipun demikian, loyalitas nasabah tetap terjaga karena aplikasi Muamalat DIN mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Strategi yang digunakan oleh Bank Muamalat KC Sumber seperti edukasi langsung kepada nasabah, pengembangan fitur yang inovatif dan promosi langsung. Strategi pengembangan yang dinilai paling baik dan di adopsi oleh Bank Muamalat KC Sumber ialah promosi secara langsung karena dapat meningkatkan pemahaman dan loyalitas nasabah terhadap pelayanan perbankan online melalui Muamalat DIN.

Kata Kunci : Pelayanan online perbankan, Muamalat DIN, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Siti Khoiriah, (2108203005). Implementation of Online Services Through Muamalat DIN in Order to Increase Customer Loyalty at Bank Muamalat KC Sumber, 2025.

Bank Muamalat KC Sumber faces significant challenges in an effort to increase customer loyalty through the implementation of Muamalat DIN online services. One of the main problems that exist comes from external factors where customers often experience blocked applications caused by forgetting passwords, PIN (Personal Identification Number) or TIN (Transaction Identification Number). The purpose of this research is to analyze in depth the implementation of online services through Muamalat DIN, this research also identifies inhibiting factors in the implementation of online services both from a technical perspective and from customer perceptions. In addition, this research also focuses on online service development strategies undertaken by Bank Muamalat KC Sumber in order to increase customer loyalty.

In this study, researchers used qualitative research that presents data in the form of words or images from certain sources. This type of research is descriptive, with a case study approach. The data sources used are primary and secondary data sources. Data collection techniques in this study are observation, interview and documentation techniques. In analyzing the data, researchers used data reduction techniques, presenting data and drawing conclusions.

The results showed that the implementation of Muamalat DIN related to accessibility, such as opening accounts from home, using attractive transaction features and ease of use that can be done anywhere and anytime, the implementation of online services through Muamalat DIN has been running optimally to provide convenience to customers because it provides easy access through a simple and attractive design, provides features that suit customer needs both transactional and non-transactional and provides convenience by being accessible anywhere and anytime when customers need it. The obstacles found are related to technical constraints such as blocked applications, obstacles originating from external factors because customers enter the wrong password, PIN or TIN. Nevertheless, customer loyalty is maintained because the Muamalat DIN application makes it easier for customers to transact. Strategies used by Bank Muamalat KC Sumber such as direct education to customers, innovative feature development and direct promotion. The development strategy that is considered the best and adopted by Bank Muamalat KC Sumber is direct promotion because it can increase customer understanding and loyalty to online banking services through Muamalat DIN.

Keywords: Online banking services, Muamalat DIN, Customer Loyalty

الملخص

سيتي خويرية، (2108203005 الشبكة الإسلامية الرقمية (من أجل زيادة ولاء العملاء في بنك معاملات كي سي سوميبر، 2025

يواجه يواجه بنك معاملات كيه سي سوميبر تحديات كبيرة في محاولة لزيادة ولاء العملاء من خلال تنفيذ ديين عبر الإنترنت. تأتي إحدى المشاكل الرئيسية الموجودة من عوامل خارجية حيث خدمات معاملات يعاني العملاء في كثير من الأحيان من التطبيقات المحظورة بسبب نسيان كلمات المرور أو رقم التعريف الشخصي أو رقم تعريف المعاملات. الغرض من هذا البحث هو إجراء تحليل متعمق لتنفيذ الخدمات عبر كما يحدد هذا البحث العوامل المثبطة في تنفيذ، (معاملات ديين) الإنترنت من خلال نظام معاملات ديين الخدمات عبر الإنترنت من منظور تقني ومن تصورات العملاء. وبالإضافة إلى ذلك، يركز هذا البحث أيضًا على استراتيجيات تطوير الخدمات عبر الإنترنت التي يقوم بها بنك معاملات كيه سي سوميبر من أجل زيادة ولاء العملاء.

استخدم الباحثون في هذه الدراسة البحث النوعي الذي يقدم البيانات في شكل كلمات أو صور من مصادر معينة. هذا النوع من البحث وصفي، مع اتباع منهج دراسة الحالة. مصادر البيانات المستخدمة هي مصادر البيانات الأولية والثانوية. أما تقنيات جمع البيانات في هذه الدراسة فهي تقنيات الملاحظة والمقابلات والتوثيق. وفي تحليل البيانات، يستخدم الباحثون تقنيات اختزال البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

أظهرت النتائج أن تنفيذ خدمة معاملات ديين المتعلقة بإمكانية الوصول، مثل فتح الحسابات من المنزل واستخدام ميزات المعاملات الجذابة وسهولة الاستخدام التي يمكن القيام بها في أي مكان وفي أي وقت، فإن تنفيذ الخدمات عبر الإنترنت من خلال معاملات ديين يعمل على النحو الأمثل لتوفير الراحة للعملاء لأنه يوفر سهولة الوصول من خلال تصميم بسيط وجذاب، ويوفر ميزات تناسب احتياجات العملاء سواء كانت معاملات أو غير معاملات ويوفر الراحة من خلال إمكانية الوصول إليها في أي مكان وفي أي وقت عندما يحتاج العملاء إليها. وتتعلق العقبات الموجودة بالمشاكل التقنية مثل التطبيقات المحجوبة، والعقبات الناجمة عن عوامل خارجية بسبب إدخال العملاء كلمة مرور أو رقم تعريف شخصي أو رقم تعريف شخصي أو يسهل معاملات ديين رقم تعريف دافع ضريبي خاطئ. ومع ذلك، يتم الحفاظ على ولاء العملاء لأن تطبيق على العملاء إجراء المعاملات. الاستراتيجيات التي يستخدمها بنك يواجه بنك معاملات كيه سي سوميبر مثل التثقيف المباشر للعملاء وتطوير الميزات المبتكرة والترويج المباشر. إن استراتيجية التطوير التي تعتبر الأفضل والتي يتبناها بنك معاملات كيه سي سوميبر هي الترويج المباشر لأنها يمكن أن تزيد من فهم العملاء وولائهم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال تطبيق معاملات ديين.

ولاء العملاء ، ديين الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، معاملات

HALAMAN PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE MELALUI MUAMALAT DIN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SUMBER

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

Siti Khoiriah

NIM. 2108203005

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI.

NIP.19800912200604141001

Pembimbing II



Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si

NIP. 198103082006042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 198307022011008

NOTA DINAS

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **SITI KHOIRIAH, NIM : 2108203005** dengan judul "**IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE MELALUI MUAMALAT DIN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SUMBER**" kami bersepakat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Cirebon, 15 Januari 2025

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI.

NIP.19800912200604141001

Pembimbing II



Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si

NIP. 198103082006042001

Mengotahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI

NIP.198307022011008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE MELALUI MUAMALAT DIN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SUMBER”** oleh Siti Khoiriah, NIM : 2108203005, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 04 Maret 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah



Ketua Sidang

Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 198307022011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I

Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, S.E., M.Si
NIP. 197108012000031002

Penguji II

Abdul Muizz AWKA, M.Si
NIP. 198708272019031009

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Khoiriah
NIM : 2108203005
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 19 Desember 2002
Alamat : Blok Penosogan RT/RW 02/01 Kel. Kaliwadas
Kec. Sumber

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE MELALUI MUAMALAT DIN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SUMBER”** yang dibuat untuk melengkapi salah satu syarat menjadi Sarjana Strata Satu pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran adanya etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 15 Januari 2025
Menyatakan,



Siti Khoiriah

NIM. 2108203005

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'aalamin.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia serta kemudahan dan kelancaran yang diberikan juga atas dukungan dan do'a dari orang-orang yang saya sayangi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Saya persembahkan karya ini kepada orang tua saya yang telah memberikan do'a pada setiap langkah saya, serta pengorbanan dan dukungan tanpa henti yang telah kalian berikan sejak awal hingga hari ini. Skripsi ini tak akan terwujud tanpa kasih sayang, motivasi serta kerja keras yang kalian curahkan untuk mendukung pendidikan saya. Segala pencapaian ini merupakan persembahan yang tulus untuk kalian.

Kepada dosen pembimbing I Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI dan Dosen pembimbing II Ibu Nur Eka Setiowati, Spd., M.Si yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan serta arahan yang sangat berarti bagi saya. Juga kepada seluruh dosen pengajar selama masa perkuliahan yang telah membekali saya dengan ilmu dan pengetahuan. Dedikasi serta ketulusan yang telah diberikan oleh Bapak/Ibu menjadi cahaya penuntun dalam perjalanan akademik saya.

Teruntuk teman-teman dan sahabat seperjuangan yang senantiasa mendampingi, menyemangati dan berbagi cerita dalam suka duka selama masa studi. Kehadiran kalian menjadikan perjalanan ini lebih berarti dan penuh warna. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses dan tetap menjaga silaturahmi dengan baik dimasa depan. Terima kasih atas kebersamaannya.

Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan yang telah kalian berikan dibalas oleh Allah SWT. Terakhir, dengan bangga saya mempersembahkan skripsi ini kepada kalian semua yang saya sayangi sebagai rasa terimakasih atas do'a serta dukungan yang telah kalian berikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat juga berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. Aamiin.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis skripsi ini bernama lengkap Siti Khoiriah, dilahirkan di Kabupaten Cirebon pada tanggal 19 Desember 2002. Penulis merupakan anak perempuan terakhir dari pasangan Bapak Musdari dan Ibu Maskana. Bertempat tinggal di Desa Kaliwadas RT/RW 002/001 Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh :

1. RA Ar-Riyadh pada tahun 2008
2. SD Negeri 3 Sumber pada tahun 2009 - 2015
3. SMP Negeri 1 Sumber pada tahun 2015 - 2018
4. SMA Negeri 1 Sumber pada tahun 2018 - 2021

Dalam bidang akademiknya penulis melanjutkan program Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, dengan judul skripsi **“IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE MELALUI MUAMALAT DIN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SUMBER”**. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI dan Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si

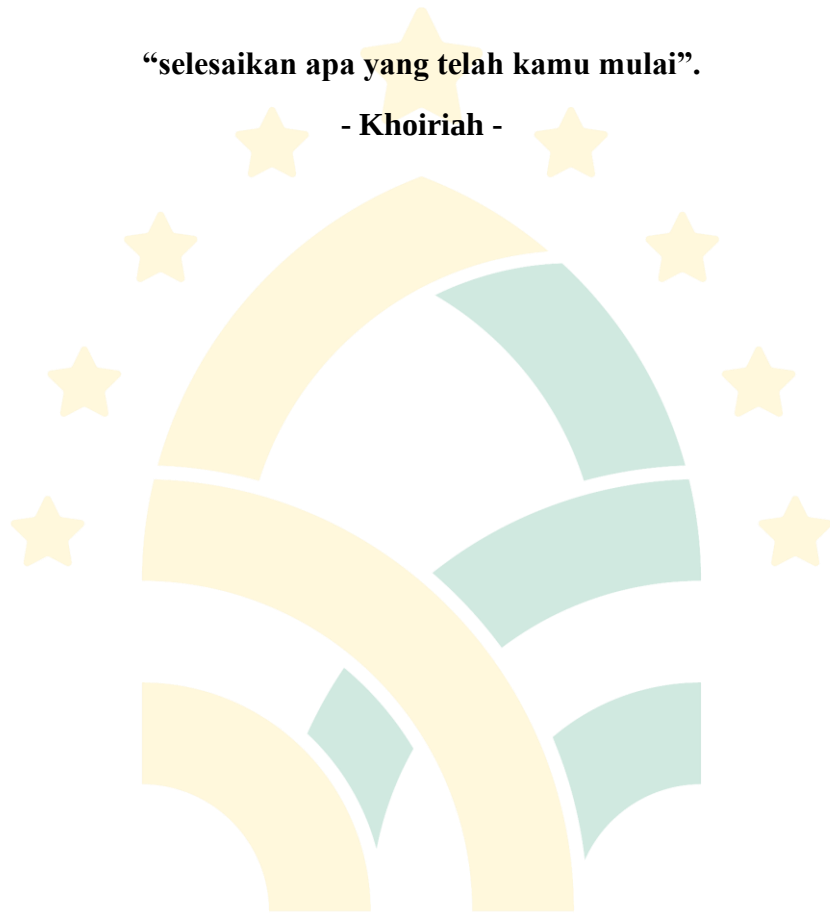
Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

HALAMAN MOTTO

**“ tidak apa-apa pelan,
yang penting tetap bergerak menuju”.**

“selesaikan apa yang telah kamu mulai”.

- Khoiriah -



UINSSC

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE MELALUI MUAMALAT DIN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SUMBER”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Suatu kebanggaan yang tak terkira bagi saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Saya sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, izinkan saya untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan serta kepada Rasulullah SAW yang menjadi tauladan.
2. Kedua orang tua penulis Bapak Musdari dan Ibu Maskana yang selalu memberikan do'a, motivasi, dukungan materil dan non materil, yang selalu memberikan semangat tanpa henti sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. Wartoyo, MSI, Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
6. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
7. Bapak H. Eef Saefulloh, M. Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.

8. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan banyak perhatian, kesabaran, ilmu yang bermanfaat dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
9. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi.
10. Untuk Ibu Ike Triyana selaku Branch Manager Bank Muamalat KC Sumber dan Bapak Muhammad Tondy selaku *Customer service* Bank Muamalat KC Sumber serta kepada seluruh pegawai dan para nasabah selaku narasumber.
11. Untuk kedua kakak ku Dede Rochim dan Ade Usnama, terimakasih atas segala yang telah kalian berikan dan untuk keluarga besar saya yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu.
12. Untuk kelas Perbankan Syariah A yang sama-sama berjuang untuk meraih gelar sarjana.
13. Untuk teman-temanku yang tergabung dalam grup bebek dan ini grup woi, juga teman-teman lain yang tak bisa ku sebutkan satu persatu.
14. Seluruh teman-teman Angkatan 2021 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
15. Serta semua pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
16. Untuk Ustadz Hanan Attaki, terimakasih atas motivasi yang diberikan agar saya bisa bangkit ketika sedih dan merasa *stuck* dalam proses membuat skripsi ini.
17. Terakhir, tak lupa saya berterima kasih kepada diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan dalam segala ujian dan tekanan. Skripsi ini akan menjadi bukti kerja keras, kesabaran serta kepercayaan bahwa saya mampu sampai pada titik ini. *This journey wasn't easy, but you made it.* Semoga skripsi ini menjadi langkah awal untuk terus belajar, berbagi manfaat serta memberikan kontribusi yang nyata untuk masyarakat.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
الملخص.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
HALAMAN MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Kajian Literatur	9
H. Kerangka Pemikiran.....	11
I. Metode Penelitian	16
J. Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN TEORI	23
A. Pelayanan Online Perbankan Syariah	23
B. Muamalat DIN	30

C. Loyalitas Nasabah.....	33
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	38
A. Profil Bank Muamalat.....	38
B. Visi dan Misi Bank Muamalat	39
C. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Sumber.....	40
D. Gambaran Kerja Organisasi Bank Muamalat KC Sumber	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Implementasi Pelayanan Online Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Sumber.....	45
B. Faktor Penghambat Pelayanan Online Melalui Muamalat DIN dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Sumber	51
C. Strategi Pengembangan Pelayanan Online Muamalat DIN dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Sumber	58
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	84

UINSSC

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jumlah Pengguna Muamalat DIN Tahun 2019-2024 Pada Bank Muamalat KC Sumber	46
Tabel 4. 2 Matriks Analisis SWOT Strategi Pengembangan Muamalat DIN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Sumber	41

UINSSC

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Bimbingan Skripsi	85
Lampiran 2 : Surat Pengantar Penelitian.....	86
Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	87
Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi.....	88
Lampiran 5 : Pedoman Wawancara	89
Lampiran 6 : Dokumentasi Wawancara.....	110



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Uraian secara garis besarnya sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini merupakan tabel daftar huruf Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab sama seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

A. Vokal Tunggal (*Monoftong*)

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Ḍhammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ ditulis *kataba*

فَعَلَ ditulis *fa`ala*

سُئِلَ ditulis *su'ila*

B. Vokal Rangkap (*Diftong*)

Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ـَيَ	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
ـَوَ	Fathah dan Wau	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ ditulis *kaifa*

حَوْلَ ditulis *ḥaula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis masing-masing dengan tanda (-) di atasnya. Berikut ini tabel maddah dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أَ / إَ	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	a dan garis di atas
إِ / يِ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
أُ / وِ	Dammah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ ditulis *qāla*

رَمَىٰ ditulis *ramā*

قِيلَ ditulis *qīla*

يَقُولُ ditulis *yaqūlu*

D. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu:

a. Ta' Marbutah Hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat *harakat fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah “t”.

b. Ta' Marbutah Mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah “h”.

- c. Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

الْمَدِينَةُ الْمُتَوَرَّةُ ditulis *al-madīnah al-munawwarah*

طَلْحَةُ ditulis *ṭalḥah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. *Syaddah* ini ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

زَيْنٌ ditulis *zuyyina*

الْحُبُّ ditulis *al-ḥubbu*

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Kata sandang *alif lam* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, transliterasi kata sandang *alif lam* itu dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Kata Sandang yang Diikuti Huruf Syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang tersebut.

Contoh:

الدِّينُ ditulis *ad-dīnu*

النَّاسُ ditulis *an-nāsu*

- b. Kata sandang yang Diikuti Huruf Qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya, yaitu ditulis dengan “*al*”.

Contoh:

الْكِتَابُ ditulis al-kitābu
الْحُكْمُ ditulis al-ḥukmu

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya diberi tanda apa pun dan tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif. Hamzah dapat ditransliterasikan dengan tanda *apostrof* apabila hamzah terletak di tengah dan di akhir kata, jika terletak diantara dua hal tersebut maka ditulis dengan tanda (').

Contoh:

تَأْكُلُ ditulis ta'kulu
النَّوْءُ ditulis an-nau'u
إِن ditulis inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda) maupun *huruf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

الْمَكَّةُ الْمُكَرَّمَةُ ditulis al-makkah al-mukarramah
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا ditulis bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Walau dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ditulis *Alhamdulillāhi rabbil `ālamīn*
إِذْ قَالَ يُوسُفُ ditulis *izqāla Yūsufu*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ ditulis *Allaāhu gafūrun rahīm*
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا ditulis *Lillāhi al-amru jamī`an / Lillāhil-amru jamī`an*

J. Tajwid

Tajwid Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.