

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sangat berkembang pesat dan mendorong terjadinya digitalisasi yang membawa perubahan yang luar biasa seperti pada bidang keuangan salah satunya pada perbankan syariah (Omang & Haddade, 2022). Dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi tersebut lembaga keuangan menawarkan perbankan online sebagai layanan tambahan kepada nasabah, sebab internet ialah media mutakhir yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Oleh karenanya, bank menyediakan mobile banking sebagai layanan guna membantu nasabah melakukan berbagai layanan transaksi hanya dengan data dan telepon seluler (Dina N. A., et al, 2024).

Pelayanan online memudahkan proses mengakses rekening, melakukan transaksi dan memperoleh informasi produk bagi nasabah. Dengan penggunaan mobile banking, bank dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat basis nasabah dan memperkuat loyalitas nasabah. Dari terciptanya pelayanan online dapat mempermudah segala aktivitas nasabah yang semula harus mendatangi bank secara langsung kini semua dapat diakses melalui ponsel dimanapun dan kapanpun (Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D, 2023). Kemajuan teknologi informasi telah memungkinkan perbankan, termasuk Bank Muamalat, untuk menyediakan layanan perbankan secara online melalui berbagai kanal digital (Ilmiah, I. N., et al, 2024). Salah satu inisiatif strategis Bank Muamalat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jaringan dengan melalui *Digital Islamic Network* atau Muamalat DIN (Kholis, N, 2023).

Perkembangan teknologi kini kian meningkat dan berpengaruh pada kinerja perbankan yang dimana dalam menunjang keberhasilan dan keaktifannya diperlukan suatu teknologi baru yang disebut dengan *financial technology*.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, fintech merupakan penggabungan dari beberapa jasa keuangan dengan teknologi, yang mana biasanya dalam segala transaksi dilakukan secara tatap muka dengan membawa uang tunai, maka dengan adanya fintech ini transaksi dapat dilakukan secara jarak jauh dengan waktu yang singkat pula. Masyarakat dapat mudah mengakses produk maupun transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Nasabah pada perbankan dapat dengan mudah melakukan transaksi melalui aplikasi mobile banking (Risfany & Hasibuan, 2022).

Mobile banking hadir dari permasalahan yang terjadi pada dunia perbankan tradisional diantaranya ialah keterbatasan akses, banyaknya nasabah yang sulit mengakses perbankan tradisional terlebih lagi bank syariah yang masih belum banyak ditemui di daerah terpencil, dengan menggunakan mobile banking dapat memungkinkan transaksi dilakukan kapan dan dimana saja. Lalu, efisiensi waktu. Proses transaksi yang dilakukan pada bank secara langsung sering kali memakan waktu dengan antrean yang panjang. Oleh karena itu, mobile banking dapat memfasilitasi transaksi yang lebih cepat, seperti mentransfer dana dan melakukan transaksi lainnya tanpa perlu mendangi bank (Yusuf, M., 2023). Hal lain yang menjadi faktor pendorong ialah kurang praktis dan nyaman jika menggunakan bank fisik, dengan menggunakan mobile banking maka nasabah dapat mengelola keuangannya secara mandiri dan *real-time* tanpa harus ke bank. Selain itu biaya operasional yang tinggi jika menggunakan staf di cabang fisik menjadikan mobile banking ini pilihan yang tepat untuk mengurangi biaya operasional (Regi, N.C, 2023).

Komponen penting bagi setiap bank adalah loyalitas nasabah. Nasabah yang loyal secara konsisten menggunakan lebih banyak produk dan layanan perbankan, menunjukkan kepedulian terhadap orang lain dan tidak terlalu menghakimi penawaran yang diberikan oleh bank lain (Nurhidayati, M & Cahyani, N. K, 2021). Loyalitas nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah bank, termasuk Bank Muamalat. Di era digital, strategi pelayanan online yang efektif dapat memainkan peran krusial dalam

meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan Samsudin menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berkorelasi positif dengan loyalitas mereka terhadap bank (Samsudin, A., et al, 2023). Loyalitas nasabah diartikan sebagai komitmen berulang untuk menggunakan layanan bank tertentu. Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas termasuk kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan responsivitas dalam menangani keluhan (Aisy, P.R., et al, 2023). Bank yang mampu memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi. Guna mengoptimalkan sistem pelayanan online, perlu adanya penambahan fitur yang mudah dan aman untuk digunakan. Aplikasi mobile banking yang mudah digunakan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Penelitian Amalia dan Hastriana (2022) menemukan bahwa fitur yang mudah digunakan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada penelitian yang dikemukakan oleh Iqbal. J., et al (2021) dengan berkembangnya teknologi yang khususnya mobile banking maka pihak bank harus memiliki nasabah yang loyal dan percaya kepada jasa online perbankan.

Meskipun kemunculan mobile banking digadang-gadang sebagai salah satu solusi guna mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh nasabah pada Lembaga Perbankan (Makmuriyah & Vanni, 2020). Muamalat DIN telah memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Muamalat, namun masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi seperti kualitas layanan yang belum optimal seperti kecepatan nasabah dalam melakukan transaksi serta masih adanya keluhan terhadap gagal transaksi yang dilakukan oleh nasabah (Mahmudah., et al, 2024). Nasabah pernah mengalami kendala saat melakukan transfer di malam hari sebab sistem yang mengalami gangguan sehingga harus mencoba berkali-kali hingga berhasil (Jenika., et al, 2024).

Pada Bank Muamalat KC Sumber dalam penggunaan Muamalat DIN kendala utama yang sering dialami bersumber dari faktor eksternal. Kendala tersebut terjadi karena *human error* atau nasabah yang sering mengalami lupa TIN (*Transaction Identification Number*). Salah memasukkan kata sandi dan

juga PIN sehingga aplikasi Muamalat DIN terblokir. Meskipun menyajikan desain yang simpel dan kekinian dengan berbagai fitur terbarunya, namun saat awal penggunaannya tidak semua nasabah langsung dapat memahami bagaimana cara penggunaannya. Kurangnya edukasi juga membuat nasabah tidak dapat mengetahui fitur dan produk yang tersedia. Sehingga dalam penggunaan Muamalat DIN ini belum optimal pada semua nasabah.

Selain itu, adopsi teknologi merupakan salah satu masalah yang ada, sebab tidak semua nasabah memiliki literasi digital yang memadai, terlebih lagi nasabah dari kalangan lansia yang tidak terlalu mengerti terhadap penggunaan mobile banking, membuat penggunaannya kurang efektif dan efisien (Risfany & Hasibuan, 2022). Tidak semua nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan mobile banking sebab kurangnya pemahaman terhadap fitur yang ditawarkan (Dhawami, A & Rizal. F, 2023). Upaya sosialisasi yang dilakukan bank belum cukup menjangkau nasabah secara menyeluruh (Ervina. N, 2023).

Persaingan di industri perbankan sangat ketat, terlebih lagi pada industri perbankan global. Faktor pendorong persaingan industri yakni perkembangan teknologi digital, perubahan perilaku konsumen yang semakin cerdas juga menuntut layanan perbankan yang lebih cepat dan mudah untuk diakses (Iqbal. J., Heriyani., et al, 2021). Oleh karenanya, Bank Muamalat perlu mengembangkan inovasi terhadap mobile bankingnya agar dapat mempertahankan loyalitas nasabah. (Disyon, H & Rio. F, 2022). Kuatnya persaingan yang ada dapat membuat nasabah tidak puas terhadap suatu produk jika produk tersebut tidak melakukan inovasi dan perkembangan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah (Dina. N. A., et al, 2024).

Permasalahan keamanan data juga menjadi perhatian utama pada pelayanan online yang dimana nasabah perlu merasa terlindungi dari segi keamanan data dan ancaman kejahatan siber (Dina, N. A., et al, 2024). Seiring dengan perkembangan teknologi maka kejahatan yang disebabkan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab yang melakukan penyalahgunaan bidang internet membuat nasabah ragu menggunakan pelayanan online (Makmuriyah N.A., et

al, 2024). Permasalahan yang kerap kali dialami oleh nasabah seperti masalah teknis yakni kegagalan koneksi dan keterlambatan pemrosesan sering pula menjadi penyebab ketidakpuasan. Menurut penelitian, faktor-faktor seperti kualitas layanan elektronik (*E-Banking Service Quality* atau EBSQ) yang didalamnya meliputi keandalan, keamanan serta kemudahan akses ialah kunci dalam membangun loyalitas nasabah terhadap layanan digital perbankan (Puspa. C., Nasution, 2023).

Salah satu industri perbankan syariah yang turut meningkatkan layanan mobile banking ialah PT Bank Muamalat Tbk. yakni dengan meluncurkan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada 14 November 2019, aplikasi ini merupakan pembaruan dari versi mobile banking sebelumnya yakni Muamalat mobile banking. Tujuan dari pembaruan ini guna meningkatkan pengalaman nasabah dalam bertransaksi dengan mudah, cepat, aman dan nyaman (Sapiri et al, 2024). Sebagai bank syariah terkemuka di Indonesia, Bank Muamalat terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabahnya. Muamalat DIN diperkenalkan sebagai salah satu langkah awal untuk menjawab tantangan digitalisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Platform ini menyediakan berbagai fitur dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pelayanan terbaik sangatlah penting guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah agar selalu setia terhadap segala produk yang disediakan oleh Bank Muamalat (Anggraeni, M, 2022).

Kemudahan menggunakan aplikasi Muamalat DIN berdampak langsung pada jumlah pengguna yang tumbuh dengan pesat. Per 30 Juni 2023, 434 ribu orang menggunakan aplikasi ini naik 27% dari tahun sebelumnya (Mahmudah., et al, 2024). Data terbaru per 22 Maret 2024 aplikasi Muamalat DIN tembus lebih dari setengah juta pengguna aktif. Kini Muamalat DIN telah memiliki 198 fitur sejak pertama kali diluncurkan pada November 2019. Dengan jumlah transaksinya yang mencapai 56,7 juta serta volume transaksi yang mencapai Rp 76,5 triliun sampai akhir tahun 2023. Selain itu, Bank Muamalat juga mendorong peningkatan pembukaan rekening yang dilakukan secara online

dengan melalui fitur *digital customer on board* atau dikenal dengan istilah COB. Saat ini pembukaan rekening online melalui Muamalat DIN telah mencapai rata-rata 350 rekening pada setiap harinya atau meningkat tiga kali lipat (*Bankmuamalat.co.id*). Pada Bank Muamalat KC Sumber memiliki jumlah nasabah sebanyak 21.298 nasabah per 23 Oktober 2024.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menganalisis implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu, dipilihnya objek penelitian pada Bank Muamalat sebab Bank Muamalat ialah bank swasta syariah pertama di Indonesia, meskipun sempat naik turun menghadapi persaingan yang semakin ketat. Bank Muamalat kini terus berinovasi dengan memiliki model aplikasi mobile banking yang tak kalah dengan mobile banking lainnya yakni Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) aplikasi ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara online melalui *smartphone* yang mereka miliki. Seperti yang disampaikan oleh (Sapiri. M., et al, 2024) kelebihan dari Muamalat DIN yakni menyediakan berbagai fitur layanan yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya diantaranya pembukaan rekening, melakukan transaksi dan memperoleh informasi produk bagi nasabah. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Pelayanan Online Melalui Muamalat DIN dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yakni sebagai berikut :

1. Kualitas layanan online yang belum optimal, nasabah masih mengeluhkan kendala teknis, seperti lambatnya respon *customer service* dan pelayanan online atau kesulitan dalam melakukan transaksi tertentu.
2. Adopsi teknologi yang rendah, yakni tidak semua nasabah memiliki literasi digital yang memadai untuk menggunakan fitur-fitur yang ada

pada Muamalat DIN. Terdapat *gap* antara fitur yang ditawarkan dengan kemampuan nasabah dalam memanfaatkannya.

3. Persaingan yang ketat, industri perbankan, khususnya perbankan syariah, memiliki persaingan yang sangat ketat. Bank lain terus berinovasi dan menawarkan produk serta layanan yang lebih menarik. Adanya risiko nasabah beralih ke bank lain yang menawarkan layanan yang lebih baik.
4. Loyalitas nasabah yang belum optimal, tingkat loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat belum sepenuhnya optimal. Terdapat potensi terjadinya (kehilangan nasabah) jika permasalahan yang ada tidak segera diatasi.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan guna penelitian yang lebih fokus serta mendalam agar diperoleh hasil yang lebih jelas dan efektif. Sebab keterbatasan waktu, biaya dan tenaga dari peneliti, maka dapat mengambil fokus penelitian terkait:

1. Kualitas pengalaman pengguna pada pelayanan online yang telah disediakan oleh Bank Muamalat dan menilai sejauh mana fitur yang telah disediakan ini dapat memenuhi kebutuhan nasabah.
2. Adopsi teknologi dan literasi digital nasabah yakni menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi teknologi perbankan online di kalangan nasabah Bank Muamalat, khususnya terkait dengan penggunaan Muamalat DIN.
3. Strategi peningkatan loyalitas nasabah melalui Muamalat DIN, yakni mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui perbaikan kualitas layanan dan personalisasi pengalaman pengguna pada platform Muamalat DIN.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber?
2. Bagaimana faktor-faktor yang menghambat dalam implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber?
3. Bagaimana strategi pengembangan yang efektif menghadapi persaingan global untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Sumber?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN dalam meningkatkan loyalitas nasabah KC Sumber.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat dalam implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber.
3. Untuk menganalisis strategi pengembangan efektif yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Sumber.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan pengetahuan untuk pembaca mengenai implementasi pelayanan online Muamalat DIN dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Secara praktis, penelitian ini berguna untuk membuka wawasan peneliti ataupun masyarakat mengenai pelayanan mobile banking Muamalat DIN dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

G. Kajian Literatur

Kajian literatur ini menyajikan temuan penelitian terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian terdahulu menyajikan hasil penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Relevan yang dimaksud disini ialah masih dalam lingkup yang sama namun tidak menduplikasi. Berikut merupakan penelitian terdahulu :

1. Samsudin, A., et al., (2023) dengan judul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. Hasil dari penelitian ini ialah BSI *superapplication* yang memiliki fitur syariah dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Persamaan yakni membahas mengenai strategi pelayanan pada mobile banking serta metode yang digunakan. Perbedaan terletak pada variabel, objek dan lokasi penelitian.
2. Jenika, et al., (2024) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi pada Bank Muamalat KC Kolaka. Hasil penelitian ini Memastikan pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan dengan mengisi formulir pengaduan yang dapat dilihat dari website. Persamaan yakni membahas tentang pelayanan dengan Muamalat DIN serta metode yang sama. Perbedaan terletak pada variabel dan lokasi penelitian.
3. Prayuda, M.A., et al (2024) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality BRI KCP KM 12. Hasil dari penelitian ini Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Brimo sebesar 56,8%, kurangnya kualitas layanan terutama pada dimensi keamanan dan keandalan. Persamaan yakni membahas mengenai pelayanan online mobile banking juga kendala dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan terletak pada objek dan lokasi penelitian.
4. Dwiwana Farizka. M, et.al. (2024) dengan judul Optimalisasi Layanan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Madiun. Hasil penelitian ini ialah optimalisasi aplikasi Muamalat DIN

berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah. Persamaan yakni metode dan pembahasan mengenai Muamalat DIN terkait loyalitas nasabah. Perbedaan terletak pada lokasi penelitian.

5. Sari,S.S (2023) dengan judul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara. Hasil penelitian ini BSI mobile ialah aplikasi super yang tidak hanya menyediakan fitur transaksi tapi juga fitur syariah. Mengurangi antrian nasabah di banking hall dan meningkatkan jumlah transaksi melalui *e-channel* BSI, kualitas layanan menjadi efektif dan efisien. Persamaan yakni metode dan pembahasan mengenai layanan pada mobile banking. Perbedaan terletak pada variabel, objek dan lokasi penelitian.
6. Risfany dan Hasibuan. R. A (2022) dengan judul Penerapan Layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat. Hasil penelitian menunjukkan penerapan Muamalat DIN pada BMI Stabat belum efektif dan efisien sebab mayoritas nasabahnya berasal dari kalangan lansia. Persamaan yakni metode serta pembahasan mengenai layanan Muamalat DIN. Perbedaan terletak pada variabel dan lokasi penelitian.
7. Acevedo, I. et al (2021) dengan judul *Digital payment service providers in Mexico*. Hasil penelitian ini dalam jurnal tersebut mengidentifikasi berbagai layanan keuangan digital yang ditawarkan oleh bank, termasuk rekening tradisional, ATM dan perangkat POS. Ini menunjukkan bahwa bank memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan digital. Kerangka regulasi UUD Fintech 2018 (IFFPE) yakni landasan hukum operasi fintech Mexico. Persamaan yakni metode dan pembahasan mengenai layanan digital perbankan yang termasuk didalamnya mobile banking. Perbedaan terletak pada variabel, objek dan lokasi penelitian.
8. Shaikh, A. A et.,al (2023) dengan judul *Advances in mobile financial services: a review of the literature and future research directions*. Hasil Hubungan positif dan signifikan ada antara kepuasan, nilai yang

dipersepsikan, keadilan layanan (*antecedent*) dan loyalitas (sebagai hasil) jika pelanggan perbankan islam puas dengan produk, layanan dan pengalaman yang ditawarkan oleh bank. Persamaan yakni pembahasan mengenai loyalitas nasabah terhadap layanan keuangan mobile. Perbedaan terletak pada metode dan lokasi penelitian.

9. Gli. D. D ., et al (2024) dengan judul *The effect of corporate reputation on customer loyalty in the Ghanaian banking industry: the role of country-of-origin*", *African Journal of Economic and Management Studies*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan layanan dan nilai yang dirasakan merupakan hal penting untuk meningkatkan loyalitas nasabah di masa mendatang. Persamaan yakni membahas mengenai loyalitas nasabah terhadap perbankan. Perbedaan terletak pada metode, objek dan lokasi penelitian.
10. Roberts L.M., et al (2024) dengan judul *You want my loyalty? Treat me fairly! A study of Islamic banking customers in South Africa*. Hasil penelitian ini keadilan layanan serta nilai yang dirasakan ditemukan sebagai niat loyalitas masa depan nasabah perbankan syariah. Dengan demikian, mereka harus dipelihara sebagai elemen-elemen kunci dari proses membangun hubungan antara bank dan nasabah. Persamaan yakni pembahasan mengenai loyalitas nasabah. Perbedaan terletak pada metode, objek dan lokasi penelitian.

H. Kerangka Pemikiran

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan alternatif yang berfokus pada nilai sosial dan bisnis. Bank Syariah ini beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya dilakukan sesuai dengan hukum islam (Zahra, J.F.A., et al, 2023). Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama yang berhasil membuka jalan bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Bank Muamalat menjadi pionir perbankan syariah dengan berbagai inovasi produk dan pelayanan yang inovatif untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Bank Muamalat terus berkembang dengan menerapkan teknologi

digital yang dapat mempermudah akses masyarakat melalui pelayanan perbankan digital (Puspa, C. D & Nasution.M.L.I, 2023). Bank yang merupakan Lembaga intermediasi keuangan memiliki fungsi utama yakni menyalurkan dana dari pihak yang memiliki surplus dana kepada pihak yang membutuhkan dana. Fungsi bank akan berjalan dengan maksimal dan mendapatkan keuntungan yang maksimal dengan memastikan nasabah ini puas dengan layanan yang diberikan oleh bank, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah (Berlian. D. et., al. 2023).

Faktor utama yang menjadi kunci untuk menjaga keberlanjutan bisnis perbankan yakni loyalitas nasabah. Untuk mencapai hal tersebut maka bank harus menyediakan layanan yang unggul, baik itu dalam pelayanan digital ataupun pelayanan secara langsung pada kantor cabang. Loyalitas konsumen merupakan kunci utama untuk keberhasilan bisnis jangka panjang (Rukmanasari. I. et., al. 2024). Komitmen yang mendalam dari nasabah untuk terus menggunakan layanan dari suatu merek terlepas dari pengaruh pesaing. Sikap positif, kepercayaan dan kepuasan nasabah harus selalu dijaga demi keberlangsungan bank. Loyalitas konsumen atau *customer loyalty* bermanfaat dalam peningkatan pendapatan karena konsumen yang loyal akan cenderung membeli lebih banyak dan lebih sering menggunakan layanan tersebut (Putri, A.P. et., al. 2023). Mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih efisien dibandingkan dengan mencari pelanggan baru, hal tersebut berdampak pada pengurangan biaya pemasaran. Nasabah yang loyal juga akan memberikan umpan balik yang jujur dan membantu perbankan dalam meningkatkan produk serta layanannya. Hal ini juga berdampak pada ketahanan pesaing, dimana konsumen yang loyal tidak akan mudah beralih meskipun mendapatkan penawaran yang lebih menarik (Riyadi.S. et al. 2023).

Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* ialah salah satu cara untuk mencaga keberlanjutan bisnis perbankan syariah. Hal tersebut dapat mencerminkan seberapa baik produk dan layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2006) kepuasan pelanggan adalah respon dari pelanggan baik perasaan senang ataupun kecewa

yang diperoleh serta dipergunakan. Perusahaan dapat dinilai efektif dan berhasil dalam mengimplementasikan kegiatan usahanya jika dapat meningkatkan kepuasan konsumennya (Ulum, et al., 2018).

Kepuasan layanan dapat dicapai dengan berbagai aspek yakni kecepatan layanan yang menjadi faktor penting sebab nasabah menginginkan proses transaksi yang efisien dan tak memakan banyak waktu. Proses respon yang cepat dan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan layanan tersebut. Membangun hubungan yang kuat dan baik dengan pelanggan dapat membuat lebih mudah untuk mencapai kesuksesan bisnis (Nareswari. et., al. 2024).

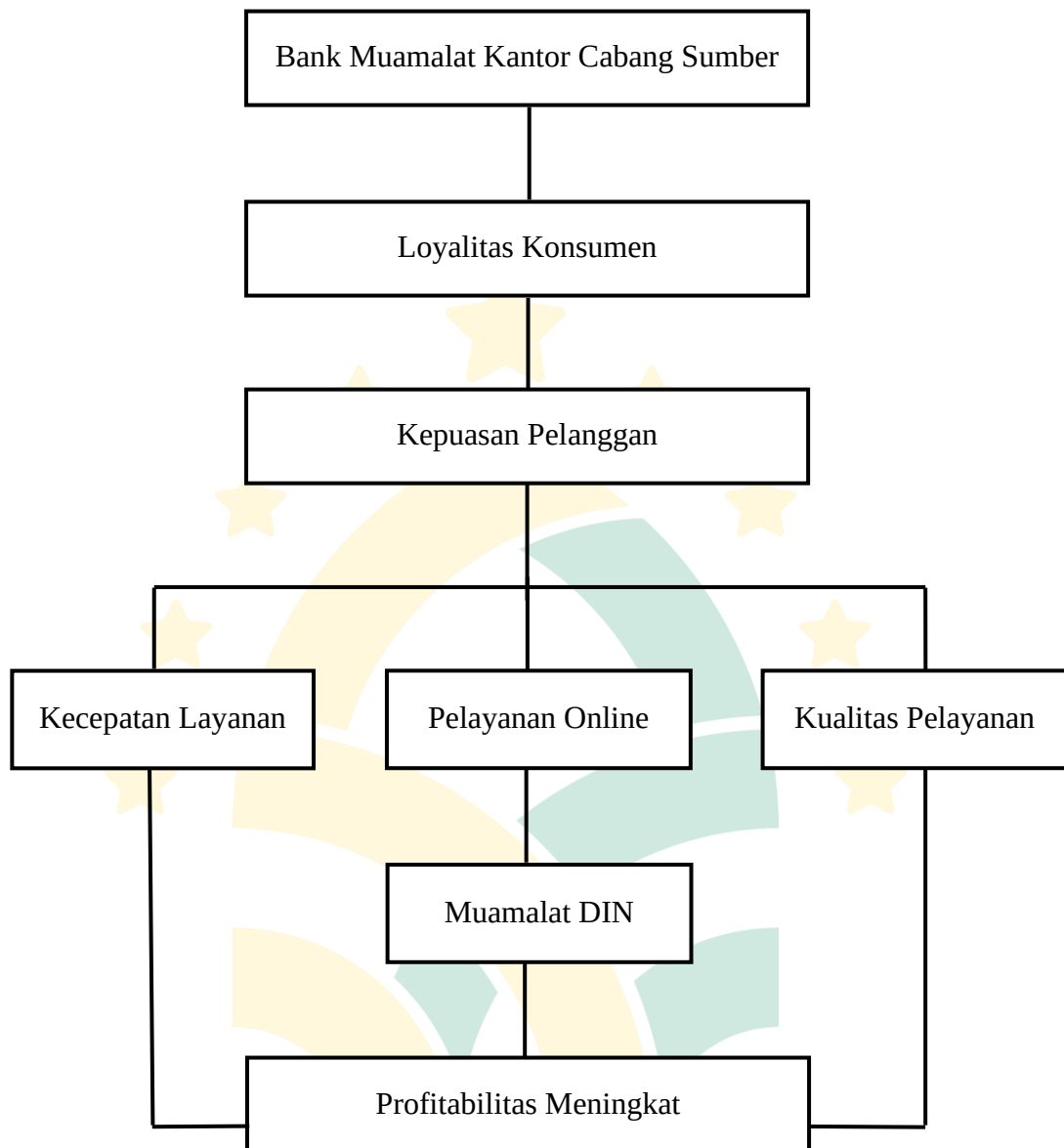
Pelayanan online merupakan penyediaan layanan atau jasa yang dilakukan secara elektronik melalui internet. Pelayanan online dapat memungkinkan nasabah untuk berinteraksi dengan pihak yang menyediakan layanan tanpa harus bertatap muka secara langsung (Muliani. S., et al, 2023). Semua kegiatan yang dilakukan terkait transaksi, komunikasi serta segala bentuk interaksi lainnya dilakukan melalui perangkat digital. Pada era perkembangan teknologi digital saat ini pelayanan online tak terpisahkan dari kehidupan modern (Dewi. T. M., et al, 2023). Pelayanan online menjadi penting sebab dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah karena dapat diakses kapan dan dimana saja selama dapat terhubung ke internet, juga tidak perlu datang dan mengantri ke bank (Amalia, P & Hastriana. A. Z, 2022). Proses transaksi yang dilakukan menjadi lebih cepat dan efisien sebab dilakukan secara otomatis. Pelayanan yang dilakukan secara online juga dapat memiliki jangkauan yang luas dan nasabah dapat mengakses informasi kapanpun mereka membutuhkannya (Pratiwi. D.D, 2024).

Kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada nasabah baik itu interaksi langsung maupun dengan sistem digital akan meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap bank (Solehatin. F. 2024). Dengan kepuasan nasabah yang meningkat maka loyalitas mereka terhadap bank akan semakin kuat sehingga terus menerus mendukung keberlanjutan bisnis pada Bank Muamalat KC Sumber.

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yaitu salah satu dari bentuk layanan digital syariah yang inovatif dan hadir sesuai dengan kebutuhan nasabah yang menginginkan pelayanan keuangan yang cepat, mudah, serta sesuai dengan prinsip-prinsip islam. Inovasi perbankan digital Muamalat ini didalamnya menyediakan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah (Sapiri. M., et al, 2024).

Dalam dunia perbankan keberhasilan suatu bank dapat diukur dengan profitabilitasnya yang tinggi. Profitabilitas dapat dicapai dengan berbagai strategi seperti efisiensi operasional, pengembangan produk dan peningkatan kualitas layanan. Dampak langsung yang dihasilkan dari kepuasan serta loyalitas nasabah yakni pada profitabilitas bank (Khoiruddin. M. 2023). Nasabah yang puas akan lebih sering menggunakan layanan Muamalat DIN dan meningkatkan volume transaksi dan membawa dampak positif untuk calon nasabah baru. Dengan hadirnya layanan yang berkualitas yang berorientasi pada kepuasan nasabah maka Bank Muamalat tentu dapat mempertahankan posisinya di industri perbankan syariah dan meningkatkan profitabilitas secara berkelanjutan.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu agar penulis dan pembaca dapat memahami mengenai bagaimana memperoleh dan menjaga loyalitas nasabah agar mencapai tujuan perusahaan seperti profitabilitas yang meningkat dan memahami mengenai implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber. Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

UINSSC

I. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bodgan dan Bikien (1982) studi kasus ialah pengujian secara rinci terhadap suatu latar atau individu atau tempat penyimpanan dokumen atau peristiwa tertentu (Rusli, 2021).

Pendekatan kualitatif sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Norman et al dalam “*Seven moments of qualitative research*” pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan temuan yang tidak dapat dicapai melalui teknik kuantitatif atau dengan menggunakan cara statistik lainnya (Bado, 2022).

Peneliti memilih untuk menggunakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian ini dipilih karena dapat memahami suatu permasalahan dengan lebih menyeluruh. Penelitian studi kasus digunakan sebab dapat mengungkap makna dibalik suatu peristiwa sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kasus yang sedang diteliti.

Penelitian ini bermaksud untuk mesdeskripsikan wawancara-wawancara yang mendalam terhadap subjek penelitian atau narasumber sehingga mendapat gambaran yang jelas dan rinci mengenai implementasi pelayanan online melaui Muamalat DIN dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber.

2. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ilmiah tentunya diperlukan data dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Data harus didapatkan dari sumber yang tepat agar data yang terkumpul relevan dengan masalah yang diteliti sehingga tidak menimbulkan kekeliruan.

a. Data Primer

Menurut Sugiyono, sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer

ialah data yang didapatkan oleh peneliti dari responden atau sumber pertama berupa informasi-informasi yang belum diolah seperti hasil wawancara dengan manajer, pegawai dan nasabah terkait pada Bank Muamalat KC Sumber. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari observasi dan wawancara dengan pihak Bank Muamalat KC Sumber serta nasabah. Observasi yang dilakukan dengan memperhatikan kegiatan serta kondisi langsung di Bank Muamalat KC Sumber. Sedangkan wawancara yang dilakukan untuk mendapat informasi yang mendalam dari pihak Bank Muamalat KC Sumber dan nasabah.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder Menurut Sugiyono yakni data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang berasal dari dokumentasi perusahaan. Dalam penelitian ini sumber data sekunder berasal dari penelitian dokumen arsip dan dokumen pada Bank Muamalat KC Sumber serta segala informasi yang berkaitan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif bisa melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, antara lain:

a. Observasi

Menurut Sugiyono, observasi ialah proses yang kompleks, yang terdiri dari proses biologis dan psikologis. Memori serta penghematan ialah dua hal yang terpenting diantaranya. Observasi dilakukan jika penelitian yang dilakukan berkaitan dengan perilaku manusia, melihat atau mengamati langsung individu atau kelompok yang dituju merupakan teknik dari penelitian observasi. (Fakhiroh, 2022; Prasetya, 2021).

Tujuan dilakukannya pengamatan ini terutama untuk membuat catatan atau deskripsi mengenai implementasi pelayanan online melalui

Muamalat DIN dan loyalitas nasabah yang digunakan oleh Bank Muamalat KC Sumber.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:231-232) wawancara yakni pertemuan antara dua orang yang bertukar ide serta informasi melalui tanya jawab guna mengkonstruksi makna dari suatu topik. Pewawancara (*interviewer*) berinteraksi dengan informan atau orang yang memberikan informasi dengan membuat pertanyaan mengenai subjek yang akan diteliti (Yuliza, A., 2023). Wawancara yang dilakukan ialah wawancara tidak terstruktur pada branch manager, *customer service* dipilih sebagai informan karena memiliki keahlian dalam fenomena yang penulis teliti. Serta dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan 7 nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber dipilih sebagai responden karena dapat memberikan jawaban berdasarkan pengalaman pribadi mereka selama menggunakan Muamalat DIN. Peneliti memilih untuk memilih wawancara tidak terstruktur karena bersifat fleksibel yang dapat disesuaikan tergantung dengan jawaban responden.

Kriteria responden dalam penelitian ini :

1. Nasabah Bank Muamalat KC Sumber
2. Pengguna aktif aplikasi Muamalat DIN
3. Pernah atau sering menggunakan layanan Muamalat DIN
4. Nasabah yang pernah mengalami kendala saat menggunakan Muamalat DIN
5. Bersedia untuk diwawancarai

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk gambar, tulisan atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode

observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif (Maulana, S.N,et al, 2021). Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumentasi hasil wawancara, dokumentasi profil Bank Muamalat KC Sumber, serta dokumen lain seperti dokumen perusahaan yang berkaitan dengan implementasi pelayanan online Muamalat DIN seperti jumlah nasabah yang menggunakan Muamalat DIN dari tahun 2019-2024.

4. Teknik Keabsahan Data

a. Uji Kredibilitas

Kredibilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Reliabilitas dapat menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data sebab instrumen tersebut sudah baik (Fadilla.A.R & Wulandari. P.A, 2023). Uji kredibilitas dapat dilakukan melalui :

1) Triangulasi

Triangulasi merupakan pengujian kredibilitas yang menggabungkan data dari berbagai metode dan waktu. Triangulasi adalah metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai metode pengumpulan data serta sumber data yang sudah ada.

a) Triangulasi Sumber

Pengecekan data dilakukan guna menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Dalam penelitian ini triangulasi sumber yang dilakukan dengan mewawancarai beberapa narasumber yakni *branch manager*, *customer service* dan beberapa nasabah terkait pada Bank Muamalat KC Sumber. Selain itu, memperoleh data sekunder dan dokumen Bank Muamalat KC Sumber, seperti dokumen profil perusahaan serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan implementasi pelayanan online Muamalat DIN dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

b) Triangulasi Metode

Triangulasi metode berguna untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan metode yang berbeda. Dalam penelitian ini metode yang dilakukan ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Apabila terjadi ketidaksesuaian data yang diperoleh dari ketiga metode tersebut maka akan dilakukan diskusi lebih lanjut dengan narasumber yang bersangkutan. Hal ini dilakukan guna memastikan data yang diperoleh adalah benar atau semuanya benar tapi dari sudut pandang yang berbeda.

Validasi hasil wawancara tentang implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah diteliti melalui metode observasi mengenai pelatihan dan juga pendidikan yang dilakukan bank syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan online melalui Muamalat DIN. Selanjutnya, melakukan teknik dokumentasi tentang pengembangan efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang dilakukan oleh bank syariah tersebut, pada saat melakukan wawancara dan dokumen lain yang relevan.

2) Diskusi dengan rekan sejawat

Melibatkan teman yang tidak ikut serta pada penelitian ini untuk berdiskusi guna memberikan masukan bahkan kritik untuk penelitian ini. Hal ini diperlukan sebab keterbatasan kemampuan peneliti yang dihadapkan pada kompleksitas fenomena sosial yang diteliti.

5. Teknik Analisis Data

Proses mencari serta menyusun yang dilakukan secara sistematis data yang diperoleh bersumber dari hasil wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teknik analisis data dengan model Milles and Huberman yang melalui beberapa

tahapan seperti pengumpulan data, reduksi data dan penyajian kesimpulan dan memerlukan penyediaan bukti guna menjelaskan makna data atau peristiwa yang dapat diamati oleh peneliti (Pratiwi. D. D, 2024).

a. Reduksi data

Reduksi data yaitu hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti ketika peneliti mengumpulkan data dari informan, baik itu primer atau sekunder. Dilakukan dengan merangkum, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan polanya agar menjadi lebih sederhana serta membuang hal-hal yang tidak diperlukan. Dengan demikian, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya (Susanto, D & Jailani. M. S, 2023).

b. Penyajian Data

Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dengan data yang tersusun dan menguraikan jawaban yang telah diberikan informan (Susanto, D & Jailani. M. S, 2023). Berbagai bentuk penyajian data seperti uraian singkat, grafik dan hubungan antar kategori. Dengan menyajikan data akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dikaji. Data yang disajikan pada penelitian ini yaitu hasil wawancara dan observasi dari pengalaman nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN serta persepsi mereka mengenai fitur-fitur yang tersedia, kendala yang dihadapi dan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Selain itu, disajikan pula hasil dokumentasi yang bersumber dari dokumen yang diberikan oleh pihak bank.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini bersumber dari data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kepada *branch manager*, *customer service* dan 7 nasabah terkait operasional Muamalat DIN secara sistematis. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan,

yakni mengenai implementasi pelayanan online dalam meningkatkan loyalitas nasabah, faktor-faktor yang menghambat pelayanan online melalui Muamalat DIN dan strategi pengembangan yang efektif guna menghadapi persaingan untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Sumber.

Dalam Penelitian ini, penulis juga menggunakan metode analisis SWOT guna menganalisis strategi pengembangan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Sumber dalam pelayanan digitalnya yakni Muamalat DIN.

J. Sistematika Penulisan

Guna memberikan kemudahan pemahaman dan memberikan gambaran umum yang jelas kepada pembaca mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis membuat sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bagian bab. Adapun sistematika penulisan ini, sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan. Dalam bab ini, menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian literatur, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teori. Dalam bab ini, menjelaskan mengenai kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III : Deskripsi Lokasi Penelitian. Dalam bab ini, menjelaskan mengenai profil tempat penelitian, visi dan misi, struktur organisasi dan gambaran kerja organisasi.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan. Dalam bab ini, menjelaskan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber.

BAB V : Penutup. Dalam bab ini, menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian sebagai jawaban dari rumusan-rumusan masalah yang telah dirumuskan, dan saran yang diberikan oleh peneliti.