

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *DIGITAL ISLAMIC*  
*NETWORK* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ARJAWINANGUN**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**JUJU JUMIATI**

**NIM. 2108203038**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON  
TAHUN 2025/1447 M**

## ABSTRAK

### **JUJU JUMIATI, NIM: 2108203038. “EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ARJAWINANGUN”**

Perkembangan layanan perbankan digital mendorong Bank Muamalat Indonesia untuk menghadirkan aplikasi Mumalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai sarana layanan perbankan berbasis syariah yang praktis dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan aplikasi Muamalat DIN yang diberikan kepada nasabah, manfaat penggunaan aplikasi dalam mendukung aktivitas transaksi perbankan, kendala yang dihadapi nasabah serta strategi pihak bank dalam mengatasinya, dan efektivitas penggunaan aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dengan teknik triangulasi sumber terhadap *Branch Manager, Supervisor, Frontliner*, dan sepuluh nasabah pengguna Muamalat DIN.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan aplikasi Muamalat DIN telah berjalan cukup baik sebagai layanan perbankan digital dengan berbagai fitur transaksi finansial dan nonfinansial yang memudahkan nasabah. Penggunaan aplikasi Muamalat DIN memberikan manfaat berupa kemudahan akses layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta fleksibilitas dalam bertransaksi. Namun demikian, masih terdapat kendala baik teknis maupun nonteknis, seperti gangguan jaringan, *error* aplikasi, serta keterbatasan literasi digital nasabah. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak bank menerapkan strategi pendampingan langsung, edukasi penggunaan aplikasi, pembaruan sistem, dan penyediaan layanan bantuan. Secara keseluruhan, penggunaan aplikasi Muamalat DIN dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah, meskipun masih diperlukan peningkatan kualitas layanan agar dapat digunakan secara lebih optimal.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Muamalat DIN, Layanan Digital, Kepuasan Nasabah

## ABSTRACT

**JUJU JUMIATI, NIM: 2108203038. “EFFECTIVINESS OF USING DIGITAL ISLAMIC NETWORK IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION AT BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ARJAWINANGUN”**

*The development of digital banking services has encouraged Bank Muamalat Indonesia to present the (Digital Islamic Network) application as a practical and efficient sharia-based banking service facility. This study aims to analyze the Muamalat DIN application services provided to customers, the benefits of using the application in supporting banking transaction activities, obstacles faced by customers and the bank’s strategies in overcoming them, and the effectiveness of using the Muamalat DIN application in increasing customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun. This study was conducted using a case study method with a descriptive qualitative approach through in-depth interviews with source triangulation techniques with Branch Managers, Supervisors, Frontliners, and ten Muamalat DIN user customers.*

*The research results show that the Muamalat DIN application has performed quite well as a digital banking service, offering various financial and non-financial transaction features that facilitate customers. Using the Muamalat DIN application provides benefits such as easy access to services, time and cost efficiency, and flexibility in transactions. However, there are still technical and non-technical obstacles, such as network disruptions, application errors, and limited customer digital literacy. To address these obstacles, the bank implemented strategies of direct assistance, application usage education, system updates, and support services. Overall, the use of the Muamalat DIN application is considered quite effective in increasing customer satisfaction, although service quality improvements are still needed for more optimal use.*

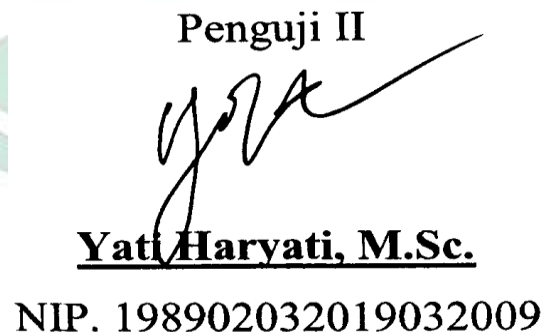
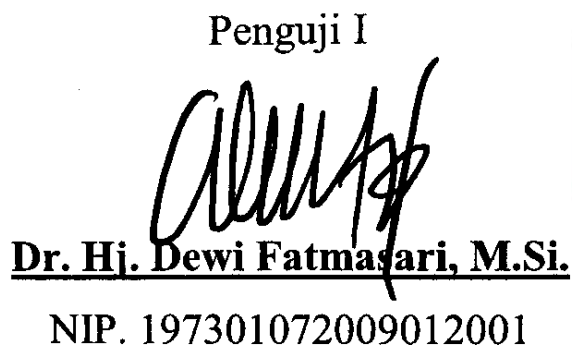
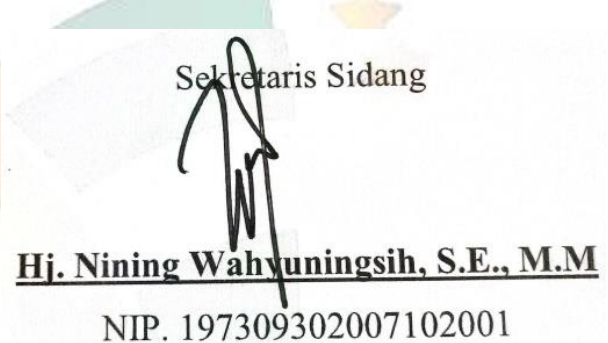
**Keywords:** *Effectiveness, Muamalat DIN, Digital Services, Customer Satisfaction*

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL ISLAMIC NETWORK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ARJAWINANGUN**” oleh Juju Jumiati, NIM: 2108203038, telah diajukan dalam Sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 16 Desember 2025.

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

Sidang Munaqosyah



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *DIGITAL ISLAMIC*  
*NETWORK* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ARJAWINANGUN**

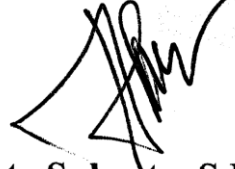
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

**JUJU JUMIATI**  
**NIM. 2108203038**

Menyetujui:

Pembimbing I



**Toto Suharto, S.E., M.Si**

NIP. 196811232000031001

Pembimbing II



**Dr. Syaeful Bakhri, M.Si**

NIP. 197311252014111002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Dr. Wartoyo, M.Si**

NIP. 198307022011011008

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

### *Bismillahirrohmanirrohim*

Saya bertandatangan di bawah ini:

Nama : Juju Jumiati  
NIM : 2108203038  
Tempat Tanggal Lahir : Majalengka, 10 Oktober 2003  
Alamat : Blok Sabtu, RT/RW 002/002, Desa Mindi, Kecamatan  
Leuwimunding, Kabupaten Majalengka

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ARJAWINANGUN”** 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. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya menanggung resiko 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, 24 November 2025

Saya yang menyatakan,



**Juju Jumiati**

NIM. 2108203038

## NOTA DINAS

**Kepada Yth.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon  
Di Tempat

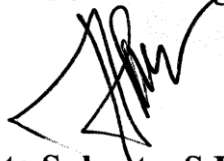
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Juju Jumiati**, NIM: **2108203038** dengan judul **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ARJAWINANGUN”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Menyetujui:

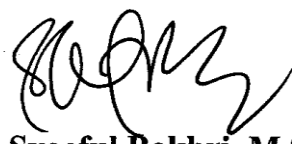
Pembimbing I



**Toto Suharto, S.E., M.Si**

NIP. 196811232000031001

Pembimbing II



**Dr. Syaeful Bakhri, M.Si**

NIP. 197311252014111002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Dr. Wartoyo, M.Si**  
NIP. 198307022011011008

## MOTTO

*“Jangan pernah merasa tertinggal, karena setiap orang punya proses dan rezekinya masing-masing. Tetaplah semangat dan teruslah berusaha”.*

*(Juju Jumiati)*



# UINSSC

## KATA PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobil'aalamin.*

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

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada orang tua tercinta yang selama ini telah menjadi sumber kekuatan, yaitu bapak Sarmin dan Ibu Munasih yang tidak pernah berhenti mendoakan, mendampingi, dan memberikan semangat dalam setiap keadaan. Terima kasih atas kasih sayang, kerja keras, dan pengorbanan yang tidak mampu penulis balas.

Kepada Dosen Pembimbing I bapak Toto Suharto, S.E., M.Si dan Dosen Pembimbing II bapak H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si, terima telah membimbing, memberikan arahan, pemahaman, masukan, dan motivasi hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Semoga segala kebaikan yang diberikan menjadi amal jariyah dan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

Teruntuk teman-teman seperjuangan khususnya Nani Maryani dan Istighfarah, dua sahabat terbaik yang selalu kebersamai penulis sejak awal hingga akhir penelitian ini. Terima kasih telah menemani bimbingan, penelitian lapangan, dan setiap proses panjang yang penulis jalani.

Terakhir saya persembahkan karya ini untuk diriku sendiri, yang tetap kuat meski banyak rintangan yang menghadang. Terima kasih sudah bangkit setiap kali jatuh, dan terus melangkah. Ingatlah bahwa setiap orang punya waktunya masing-masing. Tidak apa-apa berjalan pelan, yang penting kamu tidak berhenti. Kamu sudah berusaha sejauh ini banggalah pada dirimu sendiri.

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. Akhir kata dengan rasa bangga saya persembahkan karya sederhana ini kepada kalian semua orang-orang yang saya sayangi, sebagai tanda terimakasih.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis skripsi ini bernama lengkap Juju Jumiati, dilahirkan di Majalengka pada tanggal 10 Oktober 2003. Penulis merupakan anak terakhir dari dua bersaudara oleh pasangan Bapak Sarmin dan Ibu Munasih. Bertempat tinggal di Blok Sabtu, RT/RW 002/002, Desa Mindi, Kecamatan Leuwimunding, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat, 45473.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh:

1. Kober Az-zahra tahun 2008-2009
2. SDN Mindi 1 tahun 2009-2015
3. SMPN 1 Leuwimunding tahun 2015-2018
4. SMAN 1 Rajagaluh tahun 2018-2021

Dalam bidang akademik penulis melanjutkan sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, dengan judul skripsi **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ARJAWINANGUN”**. Di bawah bimbingan Bapak Toto Suharto, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Bapak H. Syaeful Bakhri, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing II.

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

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, serta hidayah-Nya berupa ilmu dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *DIGITAL ISLAM NETWORK* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ARJAWINANGUN “**. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) di Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat restu, doa, kasih sayang dan dukungan tulus dari kedua orang tua saya, Bapak Sarmin dan Ibu Munasih. Kehadiran dan pengorbanan mereka menjadi motivasi terbesar dalam perjalanan saya menuntut ilmu hingga tahap ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Toto Suharto, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.

6. Bapak Dr. Syaeful Bakhri, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan nya selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas serta arahan selama penulis menempuh pendidikan studi di kampus.
8. Ibu Tutiek Pujiastuti selaku *Branch Manager* dan Bapak Faisal Nugraha selaku *Operation Supervisor* BMI KCP Arjawinangun yang telah memberikan izin, arahan dan ilmu dalam melakukan penelitian.
9. Seluruh karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun selaku informan yang telah membantu dan mendukung penulis selama penelitian skripsi.
10. Untuk seluruh sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
11. Untuk teman-teman angkatan 2021 terkhusus Perbankan Syariah A yang telah kebersamai penulis selama duduk dibangku perkuliahan hingga pada selesainya tugas akhir ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah kebersamai pada masa perkuliahan serta saat penulis menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi maupun masyarakat.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Cirebon, 24 November 2025

Penulis



Juju Jumiati

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PEGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DARTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Metode Penelitian .....	10

H. Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
A. Kajian Teori .....	19
1. Teori Efektivitas .....	19
2. Teori Layanan Digital .....	21
3. Teori Kepuasan Nasabah .....	25
4. <i>Expentancy Disconfirmation Theory</i> .....	28
B. Kajian Literatur .....	29
C. Kerangka Berpikir.....	33
<b>BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Profil Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.....	37
B. Sejarah Bank Muamalat Indonesia .....	37
C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	39
D. Logo Bank Muamalat Indonesia.....	41
E. Struktur Organisasi Bnak Muamalat Indonesia KCP Arajwinangun .....	42
F. Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Layanan <i>Digital Islamic Network</i> Yang Diberikan Kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun .....	51
B. Manfaat Penggunaan Layanan <i>Digital Islamic Network</i> Bagi Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.....	53
1. Kemudahan Akses Transaksi .....	54
2. Efisiensi Waktu dan Biaya Transaksi.....	55
3. Fitur Aplikasi yang Lengkap dan Fungsional .....	56
4. Mendukung Aktivitas Usaha dan Transaksi Harian Nasabah.....	57
5. Kemudahan dan Keamanan Penggunaan Aplikasi.....	58
6. Tampilan Aplikasi yang Modern dan Ramah Pengguna.....	59

C. Kendala Yang Dihadapi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Digital Islamic Network</i> Serta Strategi Yang Dilakukan Pihak Bank Untuk Mengatasinya .....	63
1. Kendala yang Dihadapi Nasabah .....	63
a. Kendala Teknis dan Koneksi Internet .....	64
b. Kesalahan Input Data dan Rendahnya Literasi Digital .....	65
c. Masalah Perilaku Pengguna .....	66
d. Keterbatasan Perangkat dan Dukungan Teknis .....	67
2. Strategi yang Digunakan .....	67
D. Efektivitas Penggunaan Layanan <i>Digital Islamic Network</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun .....	70
1. Kemudahan Transaksi Meningkatkan Kepuasan .....	71
2. Kecepatan dan Efisiensi Transaksi .....	73
3. Keamanan dan Kepercayaan Nasabah .....	74
4. Pelayanan Responsif dari Pihak Bank .....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>

UINSSC