

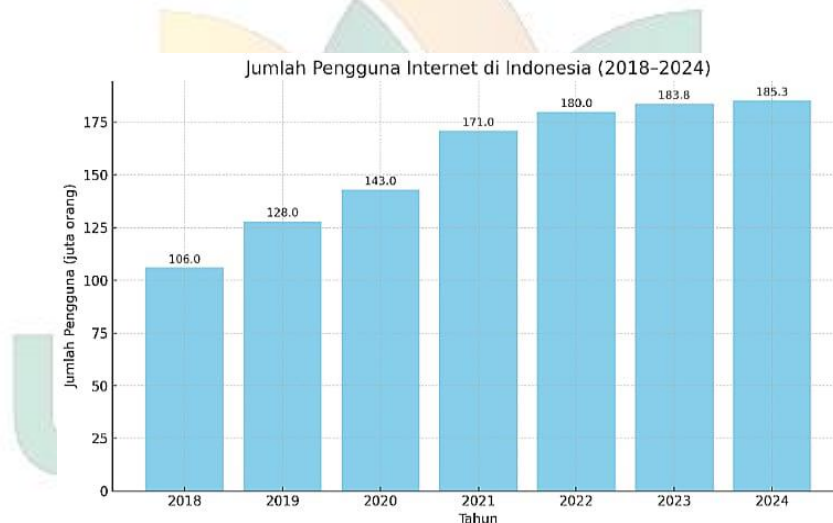
# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi dalam era globalisasi sekarang terus bertambah pesat. Perkembangan teknologi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, mulai dari cara berkomunikasi hingga menjalankan aktivitas ekonomi. Kini, hampir semua hal dapat dilakukan secara digital dengan lebih cepat dan efisien. Perubahan ini tidak lepas dari peran penting *smartphone* dan internet yang semakin mudah diakses oleh masyarakat luas (Novitasari et al., 2021).

Di Indonesia jumlah pengguna internet terus meningkat setiap tahunnya sejak 2018. Kenaikan terbesar terjadi pada tahun 2018, yaitu sebesar 24,6%, dengan total pengguna mencapai 106 juta orang. Pada tahun 2019, jumlah ini naik lagi menjadi 128 juta, meningkat 20,7% dari tahun sebelumnya. Tren pertumbuhan ini terus berlanjut hingga tahun 2024. Per Januari tahun tersebut, jumlah pengguna internet Indonesia tercatat sebanyak 185,3 juta orang, atau naik 0,8% dibandingkan tahun sebelumnya (Rizti, 2024).



**Gambar 1.1**  
**Jumlah Pengguna Internet Indonesia**  
(Sumber: Data Reportal)

Kenaikan jumlah pengguna internet tersebut menjadi indikator bahwa masyarakat semakin mengandalkan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam kegiatan finansial. Teknologi digital seperti aplikasi *mobile banking*, *internet banking*, dan *fintech* telah menjadi alat utama dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan perbankan. (Meilita, 2024).

Layanan *digital* dapat menciptakan efisiensi nasabah yang paham mengenai layanan *mobile banking* dan telah menjadi pengguna layanan *mobile banking* yang telah menggunakannya, sehingga nasabah sudah terbiasa tidak merasa kesulitan lagi dalam menggunakan layanan *mobile banking* misalnya dalam setiap proses transaksi pada saat menggunakan *mobile banking* tanpa harus datang ke kantor. Layanan *mobile banking* terus meningkat karena lembaga keuangan seperti bank dan keuangan mikro terus berinovasi untuk menjangkau pelanggan mereka dengan berbagai kenyamanan (Nustini, 2020).

Seiring dengan perkembangan zaman, muncul inovasi-inovasi baru yang tentunya tidak lepas dari *digitalisasi*. Dalam menghadapi era *digitalisasi*, Bank Muamalat berusaha memberikan fasilitas layanan *digital* terbaik dengan berbagai kemudahan yang diberikan kepada nasabahnya. Aplikasi *Mobile Banking* yang diimplementasikan dalam melakukan transaksi oleh nasabah untuk kegiatan *transfer* pembayaran hingga pembukaan rekening. Aplikasi ini disebut Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yang merupakan layanan berbasis *online* yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi selama 24 jam. Di luncurkan pada tanggal 14 November 2019. Namun, baru diterapkan pada awal tahun 2020. Bank Muamalat Indonesia salah satu bank yang melakukan inovasi layanan *digital* dengan menerapkan layanan Muamalat DIN *Digital Islamic Network* (Pawestri, 2021).

Syarat menggunakan aplikasi Muamalat DIN cukup mudah, yaitu nasabah harus terdaftar di Bank Muamalat, memiliki *handphone android* yang bisa terhubung ke *internet*, dan mengunduh aplikasi Muamalat DIN. Setelah itu, nasabah perlu mendaftar sebagai pengguna agar bisa mengakses semua fitur dalam aplikasi. Tentunya penggunaan aplikasi ini juga

membutuhkan kuota dan jaringan *internet* yang lancar. Aplikasi Muamalat DIN sudah digunakan di seluruh cabang Bank Muamalat Indonesia, termasuk di KCP Arjawinangun. Aplikasi ini merupakan layanan *mobile banking* yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara *online*, dan menyediakan fitur-fitur Islami yang membantu kebutuhan transaksi harian sesuai prinsip syariah (Nengsi et al., 2022).

Fitur-fitur yang ditawarkan pada aplikasi Muamalat DIN juga sangat membantu nasabah, seperti bisa *download* mutasi rekening elektronik, tarik tunai di Indomaret, pembayaran tagihan, serta transaksi menggunakan *QR Code*. Selain itu, pada aplikasi Muamalat DIN juga dilengkapi fitur pendaftaran, pelunasan, dan pengecekan nilai ibadah haji terkini. Aplikasi ini juga dapat mengakses kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat, serta fitur “*hubungi kami*” untuk komunikasi langsung dengan bank, sehingga satu aplikasi Muamalat DIN ini mempunyai bermacam-macam manfaat kepada penggunaannya. Para nasabah atau pengguna tidak perlu khawatir mengenai keamanan pada aplikasi Muamalat DIN karena sudah memiliki fitur keamanan terbaru yaitu *auto read One Time Password (OTP)* dan *biometric login* (Mahmudah, 2024).

Jumlah pengguna aplikasi Muamalat DIN terus meningkat dari waktu ke waktu. Menurut *Head of Digital Banking* Bank Muamalat, Dadang Rohandi, aplikasi Muamalat DIN ini telah diunduh lebih dari 600.000 kali, sejak diluncurkan pada November 2019, dengan jumlah pengguna aktif mencapai lebih dari 571.000 pada November 2024 atau naik sekitar 19% secara *year on year (yoy)*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Muamalat DIN telah digunakan oleh sebagian besar nasabah baru dan lama sejak diluncurkan (Rohandi, 2024).

Namun demikian, tingginya penggunaan aplikasi Muamalat DIN tidak selalu mencerminkan kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari rating aplikasi Muamalat DIN di Google Play Store yang berada pada kisaran 3,9. Meskipun angka tersebut tergolong cukup baik, nilainya relatif lebih rendah dibandingkan rata-rata rating aplikasi *mobile banking* lainnya yang umumnya

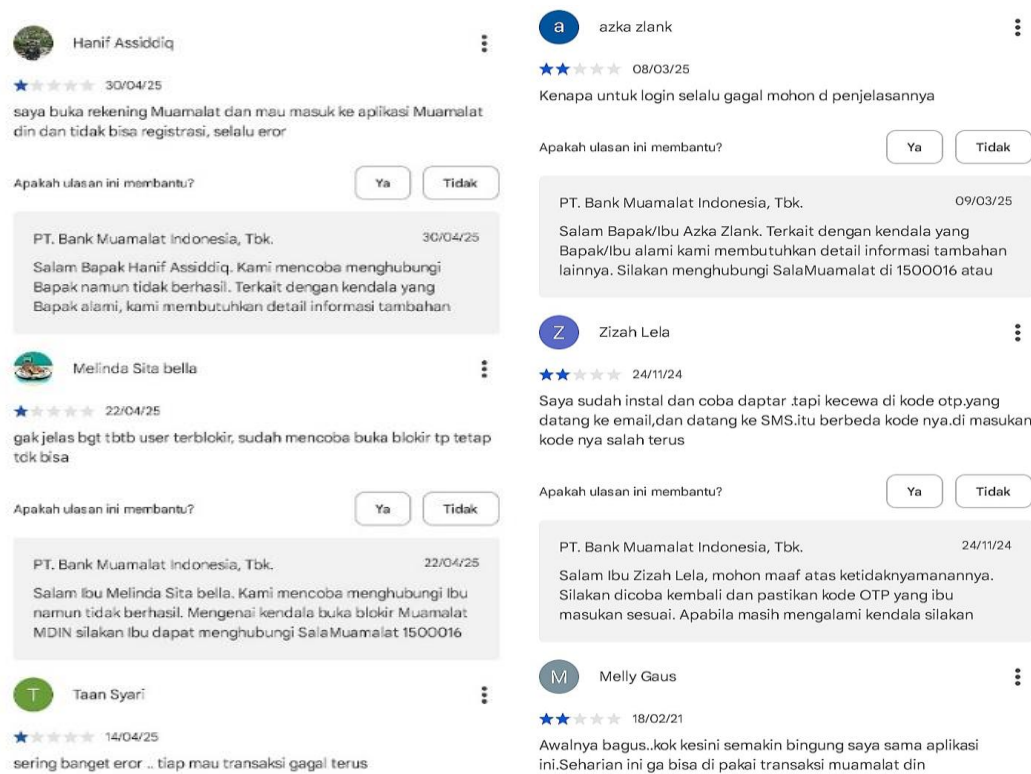
berada di atas 4,0. Rating ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pengguna yang mengalami pengalaman kurang memuaskan, karena rating aplikasi mencerminkan persepsi kolektif pengguna terhadap kualitas layanan dan pengalaman yang dirasakan ( Nisak et al, 2025).



**Gambar 1.2**  
**Rating Aplikasi Muamalat DIN**

(Sumber: Google Play Store)

Walaupun sebagian pengguna memberikan ulasan positif, adanya penilaian rendah dari pengguna lain menurunkan nilai rata-rata dan mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek layanan atau fungsi aplikasi Muamalat DIN yang perlu diperbaiki. Fenomena ini diperkuat oleh berbagai ulasan pengguna yang menunjukkan keluhan terkait aplikasi yang sulit diakses, sering mengalami *error*, gagal login, fitur yang tidak berfungsi optimal, akun terblokir, kendala kode OTP, serta *respons customer service* yang lambat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna belum sepenuhnya sejalan dengan ekspektasi terhadap layanan digital yang cepat, stabil, dan mudah digunakan, sehingga menegaskan bahwa tingkat penggunaan yang tinggi tidak selalu sejalan dengan tingkat kepuasan pengguna (Senjani et al, 2025).



**Gambar 1.3**  
**Ulasan Aplikasi Muamalat DIN**  
*(Sumber: Google Play Store)*

Temuan tersebut sejalan dengan hasil observasi peneliti selama masa magang di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun, dimana beberapa kendala sering dihadapi nasabah pengguna Muamalat DIN. Diantaranya adalah akun nasabah yang sering terblokir akibat kesalahan dalam memasukkan *password* atau TIN, kegagalan verifikasi wajah (*selfie*) saat membuka rekening *online*, dan kode OTP yang tidak masuk atau terlambat diterima, karena koneksi internet yang tidak stabil, sehingga nasabah harus membuka rekening secara manual, yang justru membuat proses menjadi lebih lama.

Kondisi ini tentu dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *digital* yang diberikan. Hal ini didukung oleh temuan Nurazmi (2023) dalam penelitiannya, yang menyatakan bahwa walaupun Muamalat DIN sangat membantu nasabah dalam bertransaksi, tetap ada kendala seperti

gangguan jaringan dan *error* sistem yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan digital tidak hanya dilihat dari fungsinya, tetapi juga dari kemudahan dan kenyamanan penggunaannya.

Selain itu, Purnomo et al. (2023) menyatakan bahwa kecepatan layanan, kemudahan akses, dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi *digital* menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja aplikasi perlu terus dievaluasi agar sesuai dengan kebutuhan nasabah secara optimal. Marliani (2021) juga menemukan bahwa nasabah lebih puas menggunakan Muamalat DIN dibandingkan Muamalat *Mobile* karena fitur yang lebih lengkap dan biaya transaksi yang lebih murah. Artinya, fitur yang efisien sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi digital yang efisien dan mudah digunakan dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Putri & Hidayat, 2022). Hal ini sejalan dengan layanan digital Muamalat DIN yang terus dikembangkan sesuai kebutuhan nasabah. Peningkatan jumlah pengguna menunjukkan bahwa layanan digital yang tepat mampu memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam bertransaksi, sehingga mendorong kepuasan pengguna (Rahmawati et al., 2023). Oleh karena itu, Muamalat DIN menjadi salah satu inovasi digital yang berperan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah.

Namun demikian, nasabah tetap mengharapkan aplikasi yang stabil, mudah digunakan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Jika harapan ini tidak terpenuhi, maka kepuasan nasabah akan menurun dan berisiko menyebabkan perpindahan nasabah ke layanan bank lain yang dianggap lebih baik. Selain itu, tantangan lain dalam implementasi layanan digital Muamalat DIN adalah rendahnya adopsi aplikasi ini oleh sebagian nasabah. Penelitian Mutiara et al. (2024) menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang belum menginstal aplikasi Muamalat DIN, salah satunya disebabkan oleh karakteristik nasabah yang didominasi oleh kelompok usia lanjut dengan keterbatasan perangkat dan kemampuan teknologi. Temuan ini sejalan dengan

penelitian lain yang menyatakan bahwa kelompok usia lanjut cenderung menghadapi hambatan dalam penggunaan *mobile banking*, baik karena rendahnya literasi digital maupun keterbatasan perangkat yang digunakan (Pratama & Sari, 2023).

Kondisi ini penting untuk dikaji lebih dalam, terutama di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun. Karena di kantor cabang ini, tidak memiliki petugas khusus sebagai *customer service*, melainkan digabung dengan peran *teller* sehingga disebut *frontliner hybrid*. Artinya, seorang *frontliner* harus menangani transaksi sekaligus melayani keluhan dan kendala nasabah, termasuk permasalahan penggunaan aplikasi Muamalat DIN.

Di sisi lain, aplikasi Muamalat DIN memiliki potensi besar dalam menunjang kegiatan perbankan yang praktis, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan segala kelebihan dan keterbatasannya, penting untuk meneliti bagaimana layanan digital Muamalat DIN diterapkan di Bank Muamalat KCP Arjawinangun serta sejauh mana efektivitasnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya di tengah keterbatasan layanan langsung di kantor cabang. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penggunaan Layanan *Digital Islamic Network* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Penggunaan aplikasi Muamalat DIN belum sepenuhnya efektif dalam memberikan kemudahan layanan *digital* kepada nasabah, karena masih ditemukan berbagai kendala teknis.
2. Tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi Muamalat DIN belum maksimal, terlihat dari adanya keluhan terkait aplikasi sulit diakses,

sering *error*, kesulitan *login*, dan akun terblokir karena kesalahan memasukkan *password* atau TIN.

3. Masih terdapat kendala saat proses pembukaan rekening secara *online*, terutama pada tahap verifikasi wajah (*selfie*) yang sering gagal terdeteksi dan kode OTP yang terlambat diterima karena koneksi internet yang tidak stabil.
4. Fitur-fitur dalam aplikasi Muamalat DIN belum sepenuhnya berjalan optimal sesuai harapan pengguna.
5. Belum meratanya penggunaan aplikasi Muamalat DIN di kalangan seluruh nasabah terutama di kalangan lanjut, hal ini karena kurangnya literasi *digital* yang diberikan oleh pihak bank.
6. Tidak adanya *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun .
7. Rating aplikasi Muamalat DIN yang rendah di *Google Play Store* menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kualitas layanan yang diberikan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian, maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini yang bertujuan untuk memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan, sehingga tidak menyimpang dari sarannya. Peneliti membatasi masalah yaitu berfokus pada Efektivitas penggunaan layanan *Digital Islamic Network* di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.

### **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana layanan *Digital Islamic Network* yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun?
2. Apa saja manfaat penggunaan layanan *Digital Islamic Network* bagi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun?

3. Bagaimana kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan *Digital Islamic Network* serta strategi yang dilakukan pihak bank untuk mengatasinya?
4. Bagaimana Efektivitas penggunaan layanan *Digital Islamic Network* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis layanan *Digital Islamic network Network* yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.
2. Untuk mengidentifikasi manfaat penggunaan layanan *Digital Islamic network* bagi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.
3. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan *Digital Islamic Network* di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.
4. Untuk menganalisis efektivitas penggunaan layanan *Digital Islamic Network* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah dan *digital banking*. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademis dalam memahami efek penggunaan layanan *digital* berbasis aplikasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktisi
  - a. Bagi Bank Muamalat Indonesia

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Muamalat DIN, baik dari sisi teknis, fitur, maupun respons layanan terhadap nasabah.

b. Bagi Nasabah

Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menyampaikan keluhan dan harapan nasabah terhadap layanan digital yang diberikan, sehingga menciptakan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi acuan atau dasar bagi penelitian lanjutan yang berkaitan dengan digitalisasi layanan perbankan, khususnya dalam konteks perbankan syariah dan kepuasan nasabah.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Sugiarto (2016), penelitian studi kasus bertujuan untuk mengeksplorasi makna, menganalisis proses, dan memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif terhadap individu, kelompok, atau situasi tertentu. Data penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen yang relevan dengan topik penelitian yang dilakukan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.

Peneliti memilih untuk menggunakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif, 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.

## 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain dari subjek penelitian lebih dikenal dengan responden, yaitu orang yang memberi respon atau informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Jadi sumber yang bersedia memberikan informasi dalam pengumpulan data penelitian berasal dari responden maupun informan (Sri et al., 2021).

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus (Budi et al., 2021). Mengingat subjek yang terbatas pengetahuannya secara mendetail tentang penggunaan *Digital Islamic Network*, maka peneliti mengambil sebagian subjek penelitian sebagai informan di Bank Muamalat KCP Arjawinangun sebanyak 13 informan, yaitu Karyawan Bank Muamalat sebanyak 3 karyawan dan nasabah yang menggunakan layanan *Digital Islamic Network* sebanyak 10 nasabah.

## 3. 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

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung melalui penelitian lapangan yaitu dengan wawancara dan observasi yang dilakukan langsung dengan pihak-pihak tertentu pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun, yaitu *Branch Manager*, *Operation Supervisor*, *Frontliner*, dan 10 Nasabah pengguna Muamalat DIN.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari observasi dan wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Arjawinangun serta nasabah. Observasi dilakukan dengan memperhatikan kegiatan serta kondisi langsung di Bank Muamalat KCP Arjawinangun. Sedangkan wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi mendalam dari pihak Bank Muamalat KCP Arjawinangun dan nasabah.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang dikutip dari sumber dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari jurnal, skripsi, *website*, dan buku-buku yang relevan terkait dengan kajian penelitian ini. Dalam penelitian ini sumber data sekunder berasal dari penelitian dokumen arsip dan dokumen pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun serta segala informasi yang berkaitan.

**4. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

**a. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti dengan pengamatan langsung di lokasi objek penelitian. Observasi difokuskan pada nasabah pengguna Muamalat DIN dengan mengamati proses aktivasi, penggunaan fitur transaksi, serta penanganan kendala yang dialami nasabah. Hasil observasi menunjukkan bahwa aplikasi Muamalat DIN membantu nasabah dalam melakukan transaksi secara lebih praktis dan efisien, terutama bagi nasabah yang memiliki keterbatasan waktu.

**b. Wawancara**

Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan secara tatap muka di mana salah satu pihak berperan

sebagai *interviewer* dan pihak lain sebagai *interviewee* dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tertentu (Utama et al., 2023). Wawancara yang dilakukan ialah wawancara tidak terstruktur pada *branch manager, operation supervisor, frontliner*, dipilih sebagai informan karena memiliki peran langsung dalam pengelolaan, pengawasan, dan pelaksanaan layanan digital Muamalat DIN. Sementara 10 nasabah diwawancarai karena mereka adalah pengguna langsung Muamalat DIN dan menjadi pihak yang merasakan manfaat, kendala, serta kualitas layanan secara nyata. Persepsi dan pengalaman nasabah sangat penting untuk menilai seberapa efektif aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Peneliti memilih wawancara tidak terstruktur karena bersifat fleksibel yang dapat disesuaikan tergantung dengan jawaban responden. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini, yaitu:

1. Nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun
2. Pengguna aktif aplikasi Muamalat DIN
3. Pernah atau sering menggunakan layanan Muamalat DIN
4. Bersedia untuk diwawancarai

### **c. Dokumentasi**

Metode dokumentasi berupa pencarian data yang berkaitan dengan hal-hal atau variabel berupa buku, catatan, jurnal, surat kabar, makalah, majalah, notulen, agenda dan sebagainya (Nasution, 2023). Teknik dokumentasi digunakan dengan maksud untuk melengkapi hasil data yang diperoleh melalui teknik wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya.

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumentasi hasil wawancara, dokumentasi profil Bank Muamalat KCP Arjawinangun, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penggunaan Muamalat DIN seperti jumlah nasabah yang menggunakan Muamalat DIN dari tahun 2022-2025.

## 5. Teknik Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data sangat penting untuk memastikan keaslian, keandalan, dan tingkat kepercayaan data yang dikumpulkan. (Mekarisce, 2022).

### a. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas Kredibilitas artinya dapat dipercaya, dapat diandalkan. Kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi yang merupakan salah satu dari pengujian kredibilitas, di mana data dari berbagai sumber diperiksa dengan berbagai cara dan waktu.

#### 1) Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengecek ulang *crosscheck* dengan subjek lain. Dalam penelitian ini, triangulasi data dilakukan dengan dua cara yaitu:

##### 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 dilakukan dengan mewawancarai beberapa narasumber yakni *branch manager*, *operation supervisor*, *frontliner*, dan 10 nasabah pengguna Muamalat DIN. Selain itu, penulis juga memperoleh data sekunder dan dokumen Bank Muamalat KCP Arjawinangun, seperti dokumen profil perusahaan serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan layanan *digital islamic network* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

##### b) Triangulasi Metode

Triangulasi metode digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang

diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data pada sumber yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga metode yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pertama, observasi dilakukan secara langsung di Bank Muamalat KCP Arjawinangun untuk melihat bagaimana proses layanan digital Muamalat DIN digunakan oleh nasabah, serta bagaimana petugas membantu nasabah ketika terjadi kendala. Kedua wawancara dilakukan kepada *branch manager, operation supervisor, frontliner*, dan 10 nasabah pengguna Muamalat DIN, untuk memperoleh informasi mengenai manfaat, kendala, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Muamalat DIN. Ketiga dokumentasi digunakan untuk meninjau data pendukung seperti panduan penggunaan aplikasi, laporan jumlah pengguna, serta data lain yang mendukung proses analisis.

Apabila terdapat perbedaan data antarmetode, peneliti melakukan klarifikasi ulang dengan narasumber untuk memastikan kebenaran informasi. Dengan demikian, triangulasi metode memastikan bahwa data yang diperoleh lebih akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam menggambarkan efektivitas penggunaan Muamalat DIN dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

## **2) Diskusi dengan rekan sejawat**

Melibatkan teman yang ikut serta 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 (Fadilla & Wulandari, 2023).

## 6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman, melalui langkah-langkah sebagai berikut:

### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu hasil dari data narasumber yang diperoleh dari pengumpulan data baik menggunakan metode wawancara, pustaka, pengamatan maupun observasi, data yang terkumpul masih berupa data mentah yang belum diolah, sehingga masih perlu dipilih data yang penting dan data yang tidak penting. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun melalui tiga teknik yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi..

### b. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Pada penelitian ini melakukan reduksi data terkait penggunaan layanan *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun.

### c. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana dan dapat dipahami maknanya. Tanpa ada penyajian yang tepat, seorang peneliti akan kesulitan untuk menganalisis hasil akhir

penelitian. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk tabel, diagram, maupun grafik (Susanto & Jailani, 2023).

Data yang disajikan pada penelitian ini yaitu hasil wawancara dan observasi dari pengalaman nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN. Untuk mendapatkan informasi mengenai manfaat penggunaan aplikasi, kendala yang dihadapi, penilaian nasabah terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, disajikan pula hasil dokumentasi yang bersumber dari dokumen yang diberikan oleh pihak bank.

#### **d. Penarikan Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah proses merumuskan makna dari hasil penelitian dengan kalimat yang jelas dan mudah dipahami. Proses ini dilakukan secara berulang untuk memastikan kebenaran, serta kesesuaian dengan judul, tujuan, dan rumusan masalah. Penarikan kesimpulan juga berarti menafsirkan data berdasarkan fenomena yang ditemukan (Putri et al., 2021). Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini bersumber dari data yang telah diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada *branch manager*, *operation supervisor*, *frontliner*, dan 10 nasabah pengguna Muamalat DIN.

### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian terdiri dari lima bab yang memiliki kandungan atau isi yang saling berkaitan dalam proses penelitian ini yang diuraikan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN.** Dalam bab ini, menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II: KAJIAN TEORI.** Dalam bab ini, menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan dan berkaitan dengan penelitian, kajian literatur dan kerangka teori.

**BAB III: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.** Dalam bab ini, menjelaskan tentang lokasi penelitian, seperti profil Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun, sejarah, visi dan misi, logo, struktur organisasi, serta produk dan layanan bank muamalat.

**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.** Dalam bab ini, menjelaskan hasil penelitian mengenai Efektivitas Penggunaan Layanan *Digital Islamic Network* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.

**BAB V: PENUTUP.** Dalam bab ini, menjelaskan kesimpulan yang didapat dari penelitian, serta saran-saran yang diberikan penulis terkait hasil analisis penelitian. Pada bagian akhir penulisan akan disertakan daftar Pustaka dan lampiran-lampiran data pendukung penelitian.



UINSSC