
**INOVASI KEUANGAN *DIGITAL ISLAMIC NETWORK (DIN)*
TERHADAP OPTIMALISASI PELAYANAN JASA
PERBANKAN DI ERA DIGITAL (STUDI KASUS BANK
MUAMALAT)**

Ahmad Takdir
Email : Ahmad.takdir363@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the Islamic digital network (DIN) innovation for banking service products in the digitalization era at Bank Muamalat KCP Kab.Bone. The objectives of this research are (1). To find out the muamalat digital Islamic network (DIN) innovation for banking services. (2). To find out the impact of the muamalat digital Islamic network (DIN) innovation on the optimization of banking services in the digitalization era. The type of this research is the type of field research (field research) with the research approach used is a qualitative approach. This technique is used to describe the data that researchers collect, both data from interviews, observations and documentation during research at Bank Muamalat KCP Kab. Bones.

The results of this study indicate that (1).Muamalat digital Islamic network (DIN) is a mobile banking muamalat which is then transformed into a digital Islamic network muamalat. In the application of the muamalat digital Islamic network (DIN) which was introduced and implemented throughout Indonesia on November 14, 2019, Bank Muamalat targets to provide convenient and uncomplicated services so that it has positive implications for customers. This product is upgraded so that it is not inferior to other products and so that it can compete in the digital 4.0 era (2). The impact of the implementation of the Islamic digital Islamic network (DIN) on the optimization of banking services in the digitalization era are: the use of the digital Islamic network (DIN) muamalat provides easy service to customers, saves time, provide security to customers and provide satisfaction to customers. Thus the creation of effectiveness and efficiency in the application of digital Islamic network (DIN) muamalat, there will be optimization of banking services in the digital era.

Keywords: muamalat digital Islamic network optimization, digitization

A. Pendahuluan

Sebagaimana tertuang dalam regulasi mengenai tentang bank syariah dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah (Soemitra, 2013: 61) bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Secara lebih spesifik Bank Umum Syariah (Ismail, 2013: 33) merupakan bank syariah yang kegiatan usahanya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, juga dapat berusaha sebagai bank devisa dan nondevisa. Sedangkan Unit Usaha Syariah merupakan unit usaha syariah yang

masih berada dibawah pengelolaan bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan dengan prinsip syariah. Dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan bank syariah yang dalam kegiatan usahanya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank Syariah adalah bank yang jika ditinjau dari segi operasional merupakan bank yang berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas dari bank syariah yakni tidak menerima atau tidak membebani bunga kepada nasabah, tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil serta imbalan lain yang sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-Quran dan hadist. Jadi Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan itu.

Sama halnya dengan perbankan konvensional, perbankan syariah juga merupakan (Umam, 2009: 45) lembaga intermediasi keuangan, yakni lembaga yang melakukan kegiatan usaha dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Dengan demikian produk yang dikenal di perbankan syariah terdiri dari produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*lending*), serta ditambah dengan produk di bidang jasa (*fee based income product*). Selain menjalankan fungsinya sebagai intermediaries (penghubung) antara defisit unit atau pihak yang membutuhkan dana dengan surplus unit atau pihak yang kelebihan dana (Karim, 2007: 112) , bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Bank Indonesia mengeluarkan PBI No.10/17/PBI/2008 tentang Produk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Hal ini dilakukan (Ansori, 2009: 153) dalam rangka memberikan regulasi terhadap produk-produk perbankan syariah karena perkembangan dan keberlangsungan usaha bank tergantung dari kemampuan bank dalam melakukan inovasi produk dan jasa yang disisi lain implementasi atas banyaknya inovasi produk dan jasa Bank Syariah maupun Unit Usaha Syariah tersebut harus tetap berdasarkan pada prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian.

Diera digitalisasi perkembangan teknologi informasi (Ismail, 2013: 194) mengalami perubahan dan pergeseran yang sangat pesat dan berimplikasi kepada semua sektor termasuk dalam berbisnis. Keberhasilan bisnis saat ini sangat dipengaruhi oleh seberapa cepat perusahaan

industri perbankan dapat merespon perkembangan teknologi, mengingat semakin ketatnya persaingan antarbank, membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank. Pelayanan jasa yang umum diberikan bank syariah menggunakan berbagai jenis akad sesuai dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah. Salah satu hal penting yang dibutuhkan yakni pemberian fasilitas pelayanan jasa yang efektif dan efisien, seperti inovasi layanan yang banyak diberikan oleh pihak bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan relevan dengan perkembangan zaman seperti *E-banking (Electronic Banking)*, *ATM (Automatic Teller Machine)*, mesin EDC (*Electronic Data Capture*), uang elektronik, dan lain sebagainya. Kerena itu, digitalisasi layanan merupakan transformasi mendesak yang harus dilakukan dalam dunia perbankan.

Bank muamalat Indonesia (BMI) merupakan (Arifin, 2000: 208) bank pertama di Indonesia yang direkomendasikan secara resmi kepada masyarakat sebagai bank syariah. Bank muamalat beroperasi berdasarkan Surat Izin Menteri Keuangan, mengacu kepada Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah No.72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil, yang merupakan salah satu bentuk perhatian pemerintah terhadap rekomendasi hasil Lokakarya Ulama tentang Bunga Bank dan Perbankan, pada tanggal 20 Agustus 1991 di Ciloto, Jawa Barat. Bank Muamalat (Nurbaiti, 2020: 2) mulai beroperasi pada tahun 1992 yang senantiasa mengalami peningkatan berupa kinerja perusahaan baik dari peningkatan aset maupun perluasan jaringan. Bank muamalat yang merupakan bank dengan sistem syariah pertama di Indonesia telah memiliki pengalaman yang luas. Hal tersebut didasarkn dengan dukungan teknologi dan sumber daya manusia (SDM) yang handal, serta dewan pengawas syariah (DPS) yang beranggotakan para ulama untuk mendampingi dan mengawasi seluruh operasional perusahaan agar selalu berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam menghadapi era saat ini, yakni era digitalisasi bank muamalat berusaha memberikan fasilitas pelayanan digital terbaik dengan berbagai kemudahan yang diberikan kepada nasabah mereka. Salah satu produk digital yang diberikan yakni Mualamat *Digital Islamic Network* .

Mualamat *Digital Islamic Network*, merupakan upaya yang dilakukan oleh bank muamalat dalam menjawab tantangan perkembangan zaman digital, dengan berbagai fitur pelayanan jasa

perbankan yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut, yang diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada bank dalam menawarkan produk layanan jasa mereka kepada nasabah. Sehingga dengan demikian melalui implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* dapat berdampak terhadap optimalisasi dalam pelayanan jasa perbankan yang diberikan kepada nasabah.

Oleh karena itu berdasarkan keterangan dan uraian diatas hal inilah yang melatar belakangi penulis dalam meneliti lebih jauh tentang “ Inovasi keuangan *Digital Islamic Network* (DIN) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digitalisasi” dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi keuangan digital terhadap pelayanan jasa perbankan dan bagaimana dampak dari inovasi keuangan *digital islamic network* (DIN) terhadap optimalisasi pelayanan jasa perbankan di era digitalisasi pada bank Muamalat

B. Tinjauan Pustaka

Sebagai syarat atau keharusan yang wajib dipenuhi oleh seorang peneliti untuk menunjukkan keaslian penelitian yang dilakukan yakni dengan menegaskan letak perbedaan penelitian terhadap hasil penelitian sebelumnya yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan. Oleh karenanya, adalah sebuah keharusan bagi seorang peneliti untuk melakukan penelusuran terhadap hasil pada penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan untuk menunjukkan hasil orisinalitas dan bukan plagiarisme. Hasil penelusuran terkait dengan hasil penelitian yang akan dilakukan yakni sebagai berikut:

1. Esti Pujahati (2020). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu 2020 dengan judul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui produk *E-Banking* yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas *E-Banking*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan Pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini ditemukan berbagai produk *E-Banking* yang ditawarkan pada Bank Muamalat dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu yaitu *Internet Banking*, *Mobile banking*, *Phone Banking* (SalaMuamalat), dan Kartu Shar-E (ATM) dengan kendala dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti yakni sama-sama membahas tentang

digital banking. Dalam hal ini adalah *E-Banking*. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti yakni peneliti tersebut membahas tentang penggunaan fasilitas *E-Banking* untuk menarik minat nasabah sedangkan pada penelitian peneliti membahas tentang optimalisasi pelayanan jasa dengan digital banking yang dalam hal ini adalah fasilitas Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN).

2. Wari Sugiana (2018). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2018 dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Penelitian merupakan penelitian lapangan (*field research*) menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi layanan berbasis digital, yaitu aplikasi *Marketing Kit*, Aplikasi Pembukaan Rekening Online (APRO), Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi *Your All Payment* (YAP), *E-Banking* seperti *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking*, *Automatic Teller Machine*, TapCash iB Hasanah). layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) dan bukti fisik (*Tangibles*). Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, produk layanan berbasis digital Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta termasuk kedalam dimensi bukti fisik (*tangibles*). Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti terletak pada digitalisasi produk perbankan. Dimana penelitian itu dan penelitian peneliti sama-sama membahas tentang produk digital perbankan. Adapun letak perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti yakni pada penelitian tersebut membahas strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan sedangkan penelitian peneliti berfokus pada penerapan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) yang merupakan produk hasil digitalisasi dalam optimalisasi pelayanan jasa.

3. Tri Nurbaiti (2020). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro 2020. Dengan judul “Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak layanan jasa *mobile banking* terhadap peningkatan nasabah pada bank Muamalat KCP Za Pagar Alam. Pendekatan penelitian ini adalah *field research* atau penelitian lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan jasa *mobile banking* yang dilaksanakan Bank muamalat KCP ZA Pagar Alam dalam peningkatan jumlah nasabah adalah *mobile banking* mempermudah transaksi, memberikan kenyamanan pada nasabah sehingga menambah loyalitas nasabah pada bank dan menarik nasabah baru untuk membuka rekening di Bank Muamalat sehingga banyak yang menggunakan layanan jasa *mobile banking*. Dapat diketahui bahwa peningkatan nasabah untuk setiap bulan mencapai 75-150 nasabah, hingga saat ini dengan total *account* 11.600 atau meningkat 10% pertahun. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti yakni sama-sama membahas tentang layanan perbankan digital. Adapun letak perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti yakni pada penelitian tersebut berfokus pada dampak jasa *mobile banking* terhadap peningkatan jumlah nasabah sedangkan pada penelitian peneliti membahas tentang penerapan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) terhadap optimalisasi pelayanan jasa perbankan di era digitalisasi.
4. Indra Cahyana (2019). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2019. Dengan judul “Sistem Layanan Digital Perbankan Syariah (Studi Kasus Pembukaan Rekening Tabungan Faedah Berbasis *E-Form* pada BRI Syariah KC Semarang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang tabungan faedah beserta syarat dan ketentuannya dan untuk mengetahui alur pembukaan rekening tabungan faedah berbasis *e-form* di BRI Syariah KC Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Tabungan faedah ialah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan syarat tertentu yang telah disepakati, dengan persyaratan berupa fotokopi KTP dan NPWP agar membuka rekening tabungan. Sistem dan prosedur pembukaan rekening berbasis *e-form* ini ialah dengan mengisi *e-form* yang terdapat di web resmi BRI Syariah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas mengenai layanan digital perbankan syariah. Adapun letak perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti yakni pada penelitian

tersebut berfokus pada sistem layanan digital perbankan syariah dalam hal ini adalah pembukaan rekening tabungan faedah berbasis *E-Form* pada bank BRI Syariah. Sedangkan pada penelitian peneliti membahas tentang penerapan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) terhadap Optimalisasi pelayanan jasa perbankan di era digitalisasi.

5. Wina Sri Lestari (2016). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2016. Dengan judul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Tbk KCP SM. Raja Medan”. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui berbagai saluran *E-Banking* dan hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan. Penelitian ini bersifat *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini Dengan *Electronic Banking* Bank Muamalat Indonesia atau *e-Muamalat*, tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM. Karena saat ini banyak transaksi perbankan bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan mudah dan praktis dengan jaringan elektronik seperti internet dan telpon genggam. Dalam penggunaan fasilitas jasa perbankan, Bank Muamalat memiliki berbagai saluran *E-Banking* atau dikenal sebagai *e-Muamalat* seperti; *SalaMuamalat*, *Internet Banking Muamalat*, *mobile Banking Muamalat*, *Virtual Account/ MPOM Muamalat*, *Cash Management System Muamalat* dan *Gerai Muamalat (Payment Point Online Bank/PPOB)*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti ialah keduanya sama-sama membahas tentang penggunaan fasilitas *digital banking*. Adapun letak perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti yakni pada penelitian tersebut berfokus pada pembahasan penggunaan fasilitas *E-Banking* dalam menarik minat nasabah sedangkan pada penelitian peneliti berfokus pada implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* terhadap optimalisasi pelayanan jasa perbankan di era digitalisasi. Penelusuran terhadap beberapa hasil penelitian dahulu dapat ditemukan titik persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Sejauh pengamatan peneliti, judul yang peneliti kaji belum pernah dibahas oleh siapapun. Dengan demikian, penelitian ini disamping dapat dipertanggungjawabkan orientasinya juga diharapkan menjadi pengetahuan baru dalam kajian tentang Implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) Terhadap Optimalisasi pelayanan jasa Diera Digitalisasi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian lapangan atau *field research*, peneliti langsung ke tempat penelitian, dengan subjek penelitian Bank Muamalat KCP Kab. Bone dan penelitian juga pengguna digital Islamic network sekaligus nasabah bank tersebut, pendekatan penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif. Sumber dan metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Data primer (Siswanto, 2012: 56) adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan langsung dari sumbernya. dan Data Sekunder atau sering disebut juga sebagai data dari bahan pustaka (Abdullah K., 2013: 42) merupakan data yang pengumpulannya tidak dilakukan sendiri oleh peneliti, tetapi didapatkan dari biro statistik, majalah, keterangan-keterangan, dan publikasi lainnya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman (1984), mengatakan bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga berakhir, sehingga data telah jenuh. Adapun aktivitas yang dimaksud adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2014: 246-253): Reduksi data (*Data Reduction*) pada tahap ini peneliti mereduksi data-data yang dikumpulkan dilapangan yang didasarkan pada fokus penelitian yaitu implementasi muamalat *digital islamic network* (DIN) terhadap optimalisasi pelayanan jasa perbankan di era digitalisasi. Penyajian Data (*Data Display*) Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah dikumpulkan dilapangan yang sebelumnya telah direduksi sehingga berfokus pada hal yang diinginkan. Yang kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*) tahap terakhir dalam analisis data adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian kualitatif kesimpulan adalah temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran dari sebuah objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa korelasi kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari Tahun 2013 sampai 2021 inovasi financial digital khususnya di bank muamalat telah mengalami beberapa peningkatan yang cukup pesat dengan berubah dari muamalat mobile yang dari awal di rilis produknya dan pada awal tahun 2020 berubah menjadi Digital Islamic network (DIN) Berikut dijelaskan secara detail hasil temuan peneliti dilapangan berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini :

1. Inovasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) terhadap produk pelayanan jasa perbankan pada bank Muamalat KCP Kab. Bone

Semenjak diluncurkan dan diperkenalkan pada 14 November 2019 diseluruh indonesia berbagai inovasi telah dilakukan, muamalat *Digital islamic network* (DIN) dapat diakses oleh seluruh penggunanya baik yang merupakan nasabah maupun non nasabah. Namun untuk menggunakan fitur-fitur dalam muamalat *digital islamic network* terlebih dahulu pengguna harus

menjadi nasabah. Karena untuk menggunakan fitur-fitur yang disediakan pengguna harus melakukan aktivasi terlebih dahulu karena dibutuhkan PIN untuk *login* ke aplikasi, seperti yang diutaran oleh Firtria Rizki Ariani (2021) yang merupakan seorang *Customer Service* di Bank Muamalat KCP Kab. Bone mengatakan “ untuk menggunakan layanan muamalat DIN, harus jadi nasabah dan registrasi dulu. Untuk registrasi pada aplikasi, klik daftar lalu anda akan diminta untuk memasukkan nomor rekening lalu pin ATM lalu nomor ponsel kemudian akan muncul *captcha* setelah itu klik Tnc, lalu klik lanjut. Langkah selanjutnya adalah memasukkan kode OTP. Setelah itu buat *User ID*, kemudian nasabah memasukkan *password* dan mengonfirmasi kembali *password* tersebut. Setelah itu nasabah memasukkan *e-mail* dan memasukkan *refferal code*, jika ada dan langkah terakhir adalah buat TIN sebanyak 6 digit dan selesai, registrasi telah berhasil”.

Muamalat *digital islamic network* (DIN) mempunyai fitur yang lebih menarik yang menyempurnakan aplikasi muamalat sebelumnya yaitu muamalat *mobile banking*. Seperti yang diutarakan oleh Erwin Hatta (2021) selaku *Sub Branch Manager* di Bank Muamalat KCP Kab. Bone mengatakan bahwa “Muamalat DIN itu merupakan *mobile banking* muamalat kemudian di transformasi menjadi muamalat *digital islamic network* dengan catatan produk ini harus *upgrade* supaya tidak kalah dengan produk-produk yang lainnya . Dulu kan itu *mobile banking* muamalat mungkin sekitar tahun 2015. Tahun sebelumnya baru Bank Muamalat *upgrade* di tahun 2019 menjadi muamalat *digital islamic network*.”.

Diera digitalisasi saat ini (Salam Dz., 2018: 69), teknologi digital telah menjadi transformasi sebagian besar perusahaan, dimana mereka menciptakan berbagai jenis implementasi untuk menggapai manfaat penuh digitalisasi sektor bisnis termasuk dalam hal ini adalah perbankan. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, sebagai bank syariah pertama di Indonesia bank Muamalat memberikan fasilitas muamalat *digital islamic network* (DIN) dengan tujuan memberikan kekuatan dari segi digital untuk perkembangan pelayanan digital yang lebih optimal dalam menghadapi era digitalisasi. Hal ini diutarakan oleh Erwin Hatta (2021) selaku *Sub Branch Manager* di Bank Muamalat KCP Kab. Bone mengatakan “Untuk penerapan M-DIN ini Bank Muamalat menargetkan sebagai pioner pertama bank syariah terutama dalam hal aplikasi yang tidak boleh kalah dengan yang lain. Bank Muamalat telah *melaunching* aplikasi yang pertama nasabah nyaman dan nasabah suka memakai ini tanpa hal-hal yang rumit dan lain-lain. Bank Muamalat sebagai bank syariah tidak hanya yang mengenal akad-akad dan lain-lain, bank syariah juga punya *power* dari sisi digital. Tujuan Bank Muamalat, bank syariah ini bukan hanya mengadakan akad-akad saja, sudah bukan jamannya lagi untuk mempertentangkan itu karena ada yang menyetujui ada yang tidak, hanya yang lebih diarahkan bagaimana bank syariah bisa bersaing dengan bank lain apalagi untuk perkembangan masa digital di 4.0 makanya bank muamalat meluncurkan itu dan *upgrade* ke M-Din”.

Produk layanan jasa yang tersedia di muamalat *digital islamic network* (DIN) sangat beragam yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Hal ini diutarakan oleh A. Rezki Pratiwi (2021) selaku *customer Service* di Bank Muamalat KCP Kab. Bone mengatakan “Banyak sekali produk jasa yang tersedia di muamalat *digital islamic network* ini, semuanya disesuaikan dengan

kebutuhan nasabah mulai dari pembayaran seperti pulsa, listrik, token, RTGS, SKN jadi yang dulunya nasabah hanya bisa transfer antar bank sekarang sudah bisa SKN yang maksimal 100 juta RTGS maksimal 250 juta. Dulunya SKN dan RTGS hanya bisa dilakukan via Teller muamalat sekarang canggihnya M DIN karena bisa untuk transaksi SKN yang dulunya lewat teller jadi orang dirumah saja bisa melakukan transaksi seperti itu. Keunggulan lainnya, M-qris sudah ada dan masih banyak lagi hal yang bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi tersebut”.

Adapun produk jasa yang ditawarkan pada muamalt *digital islamic network* secara lengkap adalah sebagai berikut (Bank Muamalat, 2021):

- a. Transfer antar Mauamalat, antar bank lain, SKN dan RTGS
- b. Pembayaran dan *Top up*:
 - 1) PLN (pascabayar, token dan nontagihan), nasabah dapat membayar tagihan listrik untuk pasca bayar, token dan nontagihan dengan mudah melalui aplikasi muamalat *digital islamic network* (DIN)
 - 2) Telkom (Telkom pay dan Internet Telkom), nasabah juga diberikan kemudahan untuk membayar tagihan internet di aplikasi muamalat *digital islamic network* (DIN).
 - 3) Ponsel pascabayar, pembayaran pasca bayar yang tersedia yakni: Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri, Prospa, Smartfren.
 - 4) Pulsa Data, nasabah juga dapat mengisi pulsa data di aplikasi muamalat *digital islamic network* (DIN) adapun pulsa data yang tersedi yakni: XL MDS, Telkomsel dan Indosat.
 - 5) Uang Eletronik (OVO dan Gopay)
 - 6) Tv Berlangganan (MNC Vision[Indovision/Top TV/Okevision], TransVision, topas TV)
 - 7) Tiket (Garuda Air Line)
 - 8) Zakat (BMM, Baznas, Rumah Zakat dan Dompot Dhuafa)
 - 9) Virtual Account
 - 10) DPLK Syariah Muamalat
 - 11) Mqris
- c. Pembukaan rekening online:
 - a) Tabungan
 - b) Deposito

Terjadinya perubahan perilaku masyarakat (Salam Dz., 2018: 76) menggunakan cara digital yang memungkinkan untuk melakukan cara berbisnis yang lebih mudah, praktis, cepat, aman, tidak perlu antri, simpel dan lebih hemat biaya serta tidak dibatasi oleh jarak (*borderless*) serta lebih *tailor made*. Salah satu kunci untuk terus bersaing adalah mendengarkan dan memberikan apa yang konsumen butuhkan. Menyadari hal itu bank Muamalat mengimplementasikan muamalat *digital islamic network* yang memberikan manfaat kepada nasabah. Hal ini diutarakan oleh Erwin Hatta (2021) selaku *Sub Branch Manager* di Bank Muamalat KCP Kab. Bone mengatakan “Manfaatnya luar biasa apalagi dimasa sekarang yang zamannya mau serba cepat, mempermudah nasabah, tidak perlu lagi repot ke kantor atau antri, mempermudah dan memperlancar nasabah disetiap transaksi yang inginkan nasabah. Muamalat *digital islamic network* sengaja dikemas dengan *seffy* yang tinggi tapi penggunaannya yang nyaman.”

Dengan fitur yang disediakan oleh muamalat *digital islamic network* yang selaras dengan perubahan perilaku konsumen, memberikan respon positif terhadap penerapan muamalat *digital islamic network* di bank Muamalat, hal ini dibuktikan dengan nasabah yang berkeinginan untuk menggunakan layanan muamalat *digital islamic network*. Hal ini diutarakan oleh A. Rezki Pratiwi (2021) selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCP Kab. Bone selaku mengatakan “mayoritas nasabah mau dan berkeinginan untuk mengaktifkan layanan muamalat DIN, terutama mereka berkeja di kantor, kalangan remaja, dan mereka pelaku-pelaku usaha. Namun beberapa nasabah juga ada yang tidak menggunakan layanan ini, seperti lansia atau mereka yang tidak memiliki fasilitas *smartphone*. Tapi kebanyakan mau dan berminat menggunakan layanan ini”.

2. Dampak Inovasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) Terhadap Optimalisasi Pelayanan jasa Perbankan Diera Digitalisasi pada Bank Muamalat

Berdasarkan hasil penelitian, berikut beberapa dampak dari Inovasi muamalat *digital islamic network* (DIN) terhadap pelayanan jasa perbankan di era digitalisasi pada Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

- a. Penggunaan muamalat *digital islamic network* (DIN) memberikan kemudahan pelayanan jasa kepada nasabah.

Persepsi kemudahan (Hadi dan Novi: 57) memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan penggunaannya, tetapi untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemudahan penggunaan suatu *mobile banking* memiliki

makna bahwa layanan sebuah *mobile banking* oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tatacara bertransaksi menggunakan layanan tersebut. Pada muamalat *digital islamic network* banyak kemudahan yang dirasakan nasabah Seperti yang diutaran oleh Ashar (2021) yang merupakan nasabah pengguna muamalat *digital islamic network* (DIN) mengatakan” Kalau pelayanan yang saya paling saya gunakan di muamalat Din, adalah layanan jasa Transfer karena mempermudah kalau ada keluarga yang sedang butuh dana dan jugaketika belanja saya langsung transfer saja”.

Layanan *mobile banking* (Hadi dan Novi, 58) akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Pada muamalat *digital islamic network* (DIN) para nasabah pengguna mengaku mudah untuk dioperasikan. Seperti yang diutarakan oleh Nurmaelia Bahri (2021) selaku nasabah pengguna muamalat *digital islamic network* (DIN) mengatakan “ penggunaan aplikasi ini Mudah dan simple”

Dengan banyaknya layanan jasa yang tersedia pada muamalat *digital islamic network* (DIN) seperti layanan transfer, pembayaran dan lainnya, memberikan opsi kemudahan bagi para penggunannya seperti yang diutarakan oleh Muhammad Fahrul (2021) yang merupakan nasabah pengguna muamalat *digital islamic network* mengatakan “Cukup memudahkan, karena ada banyak fitur contohnya seperti pulsa, bisa melakukan pembelian melalui *handphone*, serta juga tersedia paket data dan token listrik.”

b. Penggunaan muamalat *digital islamic network* (DIN) menghemat waktu.

Salah satu tujuan penerapan teknologi informasi di dunia perbankan (Hermana, 2010: 49) bertujuan untuk kecepatan dan ketepatan pengolahan dan penyediaan informasi, serta meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Digital bank (Salam Dz., 2018: 78) diharapkan dapat mempermudah dalam menyimpan dan menganalisa data nasabah. Sehingga membantu bank dalam menajaga hubungan dengan nasabah, mengatasi keluhan nasabah dengan baik serta dapat mengembangkan produk atau layanan yang lebih tepat dengan lebih cepat dan murah, jelas dan transparan bagi nasabah.

Melalui penerapan muamalat *digital islamic network* (DIN) ini memberikan implikasi terhadap dalam menghemat waktu nasabah, karena nasabah tidak perlu lagi repot untuk bepergian langsung ke tempat layanan jasa secara langsung. hal ini diutarakan oleh Muhammad Fahrul (2021) yang merupakan nasabah pengguna muamalat *digital islamic network* (DIN) mengatakan “Cukup memudahkan, karena tidak perlu lagi ke loket pembelian pulsa, maksudnya semua bisa dilaksanakan dimana saja tidak perlu ke loket dan tidak perlu ke PLN lagi”

c. Penggunaan muamalat *digital islamic network* (DIN) memberikan keamanan terhadap nasabah

Keamanan (Hadi dan Novi: 55-60) merupakan persepsi nasabah terhadap kemampuan bank dalam melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi

elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi akan membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*.

Pada penggunaannya para nasabah merasa aman terhadap setiap transaksi yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi muamalat *digital islamic network*, hal ini diutarakan oleh Ashar (2021) yang merupakan nasabah pengguna muamalat *digital islamic network* mengatakan “saya merasa sejauh ini masih merasa aman”

Para nasabah juga tidak pernah merasakan *system error* terjadi pada aplikasi muamalat *digital islamic network* (DIN), kebanyakan yang terjadi adalah akun terblokir. Seperti yang diutarakan oleh bapak Ashar (2021) yang merupakan nasabah pengguna muamalat *digital islamic network* (DIN) mengatakan “Sejauh ini yang sering saya alami akunnya sering terblokir, walaupun saya tidak tahu apa masalahnya tapi kalau begitu langsung hubungi saja *call centre* nya.”

- d. Penggunaan muamalat *digital islamic network* (DIN) memberikan kepuasan kepada nasabah

Menurut Kotler dalam Jaka Atmaja (2018: 51), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Pada dasarnya tujuan dari aktivitas bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Setiap orang atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan konsumen.

Pada penerapannya, muamalat *digital islamic network* (DIN) dengan beragam fitur yang memudahkan nasabah berdampak kepada kepuasan nasabah. Hal ini diutarakan oleh Ashar (2021) yang merupakan nasabah bank Muamalat mengatakan “Sangat puas dengan layanan muamalat DIN karena tidak perlu ketemu tidak perlu jauh-jauh lagi tinggal di tangan saja”

Pada bagian ini peneliti menarik sebuah kesimpulan pada bagian dari steapmen atas pendapat yang dikeluarkan oleh beberapa nasabah pengguna muamalat *digital islamic network* (DIN) pada Bank Muamalat dengan teori yang sudah ada pada bagian Bab II. Dengan menggunakan teknis/ alat analisis yang ditentukan pada Bab III yaitu dengan cara menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang dianggap kurang penting dan mengorganisasikan data. Setelah itu melakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat, dan sejenisnya. Dan langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari hasil penelitian dengan teori yang ada maka dapat disimpulkan bahwa tercipta optimalisasi pelayanan jasa perbankan di era digitalisasi melalui implementasi muamalat *digital islamic network* (DIN). Hal ini dapat dibuktikan dengan terwujudnya efektivitas dan efisiensi terhadap pelayanan jasa perbankan kepada nasabah yang menggunakan muamalat *digital islamic network* (DIN).

D. Kesimpulan dan implikasi penelitian

1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian dari hasil penelitian mengenai implementasi muamalat *digital islamic network* (DIN) terhadap optimalisasi pelayanan jasa perbankan di era digitalisasi maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut: Muamalat *digital islamic network* (DIN) merupakan *mobile banking* muamalat yang kemudian ditransformasi menjadi muamalat *digital islamic network* yang diperkenalkan dan diterapkan diseluruh Indonesia pada tanggal 14 November 2019. Melalui penerapan muamalat *digital islamic network* (DIN), Bank Muamalat menargetkan memberikan layanan yang nyaman dan tidak rumit sehingga berimplikasi positif pada nasabah. Produk ini di *upgrade* agar tidak kalah dengan produk-produk yang lainnya dan agar bisa bersaing di era digital 4.0. Dampak implementasi muamalat *digital islamic network* (DIN) terhadap optimalisasi pelayanan jasa di era digitalisasi: Penggunaan muamalat *digital islamic network* (DIN) memberikan kemudahan pelayanan jasa kepada nasabah. Penggunaan muamalat *digital islamic network* (DIN) menghemat waktu. Penggunaan muamalat *digital islamic network* (DIN) memberikan keamanan terhadap nasabah, Penggunaan muamalat *digital islamic network* (DIN) memberikan kepuasan kepada nasabah

2. Implikasi Penelitian

Setelah penulis menguraikan kesimpulan diatas maka penulis akan menguraikan implikasi penelitian yang berisi saran-saran. Adapun saran-saran yang penulis maksud yaitu sebagai berikut:

1. Semakin meningkatkan kualitas layanan muamalat *digital islamic network* (DIN) agar senantiasa memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah agar nasabah merasa puas.
2. Melakukan inovasi produk-produk layanan jasa terbaru agar semakin memberikan opsi terbaik kepada para nasabah Pengguna muamalat *digital islamic network* (DIN).
3. Meningkatkan kekuatan akses pada muamalat *digital islamic network* (DIN) agar semakin memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah pengguna muamalat *digital islamic network* (DIN).
4. Selalu menjaga sistem muamalat *digital islamic network* (DIN) untuk menghindari sytem error pada aplikasi. Sehingga tetap menjaga kenyamanan penggunanya.

E. Daftar Rujukan

- Aji, Rustam.(2016) “Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyongsong Era Digital)” *Islamic Communication journal*, Vol. 01, No. 01, Mei-Oktober, h. 44

- Ansori, Abdul Ghofur. (2009.) *Perbankan Syariah di Indonesia*, Cet.2; Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Depok: Gema Insani, 2001.
- Arifin, Zainul. (2000) *Memahami Bank Syariah: Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, Cet. 3; Jakarta Selatan: AlvaBet.
- Arikunto, Suharsimi. (2013) *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Cet. 15; Jakarta: PT Rineka Cipta,
- Atmaja, Jaka. “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB” *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 April 2018, h. 51
- Bank Muamalat. Dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>. 18 Oktober 2020.
- Bungin, Burhan. (2013) *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kualitatif dan kuantitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group,.
- Cahyana, Indra (2019) “Sistem Layanan Digital Perbankan Syariah (Studi Kasus Pembukaan Rekening Tabungan Faedah Berbasis *E-From* pada BRI Syariah Kc Semarang)”. (Skripsi Minor, Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Semarang,).
- Departemen Agama RI, (2009) *Al-Quran dan Tafsirnya*, Cet.3; Jakarta: Departemen Agama RI,
- Dimiyati, Jhon. (2014) *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya pada Pendidikan Anak usia Dini (PAUD)*, Cet.2; Jakarta: Kencana,.
- Dz, Abdus Salam. (2018) “Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis *Digital Banking*: Optimalisasi dan Tantangan” *Al-Awwal*, Vol. 10, No. 1, , h. 68-73
- Gunawan, Imam. (2016) *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan Praktik*, Cet. 4; Jakarta: PT Bumi Aksara,.
- Hadi Samsul & Novi “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*”. h. 57.
- Hermana, Budi. (2010) “Pengukuran Kualitas Layanan *Internet Banking*” *Jurnal Ekonomi Bisnis* No.1 Vol. 15, April, h. 49
- Husna, Nurul (2019) “Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh,.
- Inayah, Nur (2018) “Model Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah”. Skripsi, Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang,.
- Ismail, (2013) *Perbankan Syariah*, Cet.2; Jakarta: Kencana Prena Media Group.
- K, Abdullah. (2013) *Tabahan dan Langkah-Langkah Penelitian*, Luqman Hakim Press,.

- Karim,Adiwarman A.(2007) *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,.
- Kertajaya, Hermawan (2010) *Perjalanan Pemikiran Konsep Pemasaran Hermawan Kartajaya*, Jakarta: Erlangga,.
- Kholis.Nur “Perbankan dalam Era Baru Digital” *Economicus, Vol.9 No.1, Juni 2018*, h.83
- Letari,Wina Sri (2016)“Penggunaan Fasilitas *E-Banking* dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM. Raja Medan”. Skripsi, Program Studi D-III Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan,.
- Mutia Ary, (2017)“Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan layanan Digital Perbankan”. Skripsi, Program Studi Ekonomi Pembangunan, Universitas Sumatera Utara, Medan,.
- Nasution, (2000) *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Cet. 3; Jakarta: PT Bumi Aksara,.
- Nurbaiti,Tri. (2020) ”Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah”. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Metro, Metro,.
- Otoritas Jasa Keuangan, (2015)*Bijak Ber-eBanking*. Jakarta: OJK,.
- Pujahati,Esti (2020)“Penggunaan Fasilitas *E-Banking* dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu”. (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Institut agama Islam Negeri Bengkulu, Bengkulu,)
- Siswanto,Victorianus Aries.(2012) *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu,.
- Soemitra,Andri. (2013)*Bank & Lembaga Keuangan Syariah* Cet.3; Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiana, Wari (2018)“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”. (Skripsi Minor, Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Purwokerto,).
- Sugiyono, (2014)*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet.21; Bandung: Alfabeta,.
- Sukmadinata,Nana Syaodih. (2008) *Metode Penelitian Pendidikan*, Makassar: PT Remaja Rosdakarya,.
- Umam,Khaerul. (2013) *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia,.
- Umam,Khotibul. (2009) *Trend Pembentukan Bank Umum Syariah Pasca Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 (konsep, regulasi dan implementasi)*, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA,.
- Usanti Trisadini P. dan Abd. Shomad, (2013) *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: PT Bumi Aksara,.