

IMPLEMENTASI LAYANAN MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI BANK MUAMALAT
IMPLEMENTATION OF MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SERVICES TO INCREASE EFFICIENCY AND EASE OF TRANSACTIONS AT BANK MUAMALAT

Dessy Dwi Pratiwi^{1a}, Dahruji²

¹Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura, Jl. Raya Telang, Kec.Kamal Bangkalan 69162

² Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura, Jl. Raya Telang, Kec.Kamal Bangkalan 69162

^aKorespondensi email: 200721100070@student.trunojoyo.ac.id

ABSTRAK

Dunia mengalami kemajuan yang luar biasa dalam inovasi dan teknologi termasuk teknologi finansial. Ketersediaan aplikasi Muamalat DIN sebagai platform digital yang menarik serta memberikan reaksi yang positif di lingkungan sekitar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan Muamalat DIN diimplementasikan dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan bertransaksi nasabah di Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya serta apa saja keluhan atau hambatan nasabah dalam melakukan transaksi dengan *mobile banking* tersebut. Metode kualitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini membantu pembaca untuk memahami keadaan subjek atau objek yang diteliti. Dan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapan Muamalat DIN ini di Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan transaksi nasabah yang dimana dibuktikan dai beberapa hal, pertama meningkatnya pengguna Muamalat DIN dari tahun ke tahun dan kedua nasabah banyak melakukan transaksi seperti transfer top up dan layanan perbankan lainnya menggunakan Muamalat DIN, hal ini disebabkan karena menurut nasabah menggunakan layanan digital ini memberikan kemudahan dan menghemat waktu serta bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Kata Kunci : Bank Syariah, Layanan Perbankan, Muamalat DIN (Digital Islamic Network).

ABSTRACT

The world is experiencing extraordinary progress in innovation and technology, including financial technology. The availability of the Muamalat DIN application as an attractive digital platform and providing positive reactions in the surrounding environment. The aim of this research is to find out how the Muamalat DIN service is implemented to increase the efficiency and ease of customer transactions at Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya and what customer complaints or obstacles there are in carrying out transactions using mobile banking. The descriptive qualitative method used in this research helps readers to understand the condition of the subject or object being studied. And the results of this research show that the implementation of Muamalat DIN at Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya can increase the efficiency and ease of customer transactions which is proven by several things, firstly the increase in Muamalat DIN users from year to year and secondly customers carry out many transactions such as top transfers. up and other banking services use Muamalat DIN, this is because according to customers using this digital service provides convenience and saves time and can be done anywhere and at any time.

Keywords: Banking Services, Muamalat DIN (Digital Islamic Network), Sharia Bank.

Pratiwi, D. D., & Dahruji. 2024. *Implementasi Layanan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Kemudahan Bertransaksi Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya*. NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah 10 (1): 33-44.

PENDAHULUAN

Perusahaan penyedia jasa harus mampu menyediakan fasilitas teknologi informasi agar dapat bertahan, karena pesatnya perkembangan teknologi dan perkembangan zaman yang menyebabkan kebutuhan manusia akan informasi semakin kompleks. Untuk dapat berkembang dalam menghadapi persaingan global yang ketat, perusahaan harus mampu menawarkan layanan teknologi informasi dan dalam menghadapi persaingan pasar internasional untuk bisnis. (Sari, 2021).

Perbankan merupakan salah satu industri yang berkontribusi terhadap kemajuan teknologi informasi, dimana teknologi ini telah menciptakan peluang baru untuk pasar, barang, dan jasa ataupun metode distribusi yang efektif untuk sektor perbankan. Kemajuan teknologi telah memfasilitasi kemampuan nasabah untuk memanfaatkan beragam produk yang ada kapan saja dan di mana saja. (Iqbal, 2021). Hal ini juga berdampak pada sektor perbankan sehingga mendorong mereka untuk terus meningkatkan teknologi terkini bagi produknya agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan perbankan yang lebih efisien. (Rizal, 2023).

Adapun contoh bagaimana teknologi informasi berkembang dan mengalami kemajuan di sektor perbankan adalah *mobile banking*. *Mobile banking* dapat diartikan salah satu layanan yang disediakan oleh bank yang memungkinkan penggunaanya melakukan transaksi keuangan melalui telepon seluler. Tujuan dari layanan *mobile banking* yaitu untuk memberikan layanan transaksi yang mudah dan nyaman bagi pengguna atau nasabah yang memiliki jadwal padat dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. *Mobile banking* ini juga dianggap dapat membantu meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. (Zahra, 2023).

Selain itu, *mobile banking* juga menyelesaikan transaksi dengan sederhana dan mudah diakses. Nasabah akan sangat antusias untuk melakukan transaksi melalui

mobile banking jika mereka percaya bahwa layanan bank mudah digunakan. Dan dalam semua aspek kehidupan, efisiensi adalah sesuatu yang selalu menjadi tujuan orang. Oleh karena itu, melakukan transaksi keuangan mobile membutuhkan efisiensi. Dan menurut Dahruji (2022) dijelaskan bahwa suatu intermediasi adalah peran utama perbankan, yang diibaratkan sebagai jantung dari sebuah negara dan perbankan berfungsi sebagai perantara. Kegagalan sebuah bank dapat menimbulkan dampak yang berantai terhadap industri yang berbeda dan pada sektor bisnis yang berbeda. Jika proses intermediasi perbankan terhenti, maka akan ada risiko yang luar biasa, yang dimana melumpuhkan seluruh aktivitas ekonomi. Dan kegagalan dalam industri ini dapat menimbulkan dampak buruk terhadap perekonomian secara keseluruhan. (Dahruji, 2022).

Masyarakat umum mengenal dua jenis bank yang berbeda yaitu bank konvensional dan bank syariah. Dengan sistem operasinya, kedua jenis bank ini menawarkan penawaran yang hampir sama. Bank syariah menggunakan sistem bagi hasil, sedangkan bank konvensional menggunakan bunga. Sistem operasional bank konvensional diatur oleh peraturan yang ditetapkan oleh organisasi nasional atau pemerintah, dimana bank-bank diharuskan untuk mematuhi dan menaati peraturan tersebut. Berbeda dengan bank syariah, yang membangun kerangka kerja operasional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pada bank syariah ini untuk menjalankan bisnisnya dengan mengacu ketentuan yang sesuai dengan *al-qur'an*. (Risfany, 2022).

Pada PT Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia. Pemerintah kemudian memberikan dukungan untuk pendirian Bank Muamalat Indonesia atas suatu gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), dan para pengusaha Muslim. Saat ini, bank berlomba-lomba memperkenalkan ide-ide baru, termasuk Bank Muamalat. Hadirnya *mobile banking* Muamalat DIN

(*Digital Islamic Network*) ialah salah satu inovasi dalam industri perbankan yang dilakukan pada sistem informasi Bank Muamalat. (Ervina, 2023).

Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya adalah lembaga keuangan syariah yang telah menjalankan digitalisasi Muamalat DIN ini, yang mana telah secara resmi diluncurkan tanggal 14 November 2019. Pada Muamalat DIN terdapat fitur yang dapat memberikan kemudahan serta efisiensi nasabah dalam bertransaksi, seperti cek saldo dan transfer uang ke bank lain, serta untuk operasional perbankan meliputi hal-hal seperti pembukaan rekening baru, pembayaran PLN, pembelian pulsa. Pengguna Muamalat DIN ini bisa mengaksesnya dari mana dan kapan saja. Selain itu untuk kemanannya pada Muamalat DIN ini yaitu dengan adanya biometrik login dan read OTP yang dimana pada sistem kata sandi yang digunakan dalam sekali saja. (Aryanti, 2023).

Dengan melalui penggunaan Beragamnya layanan perbankan yang disediakan melalui aplikasi di Muamalat DIN ini merupakan respon Bank Muamalat terhadap tuntutan era digital yang terus berkembang. Diharapkan hal ini akan memudahkan Bank dalam memberikan penawaran layanan kepada nasabahnya.

Dengan latar belakang informasi yang diberikan, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana implementasi yang diterapkan dengan judul "Implementasi Layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Kemudahan Bertransaksi Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya". Dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kemampuan transaksi layanan M-Banking Muamalat DIN pada nasabah secara mudah dan efisiensi.

MATERI DAN METODE

A. Layanan.

Layanan adalah produk atau jasa yang disediakan oleh bisnis kepada klien. Atau juga dapat diartikan sebagai barang atau jasa yang tidak berwujud yang sudah disediakan melalui interaksi fisik dan tatap muka antara

pelanggan dan penyedia layanan atau mesin. (Nurdin, 2020).

Adapun menurut Kotler dalam Meithiana yang dimana mendefinisikan layanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan layanan ini pada dasarnya tidak berwujud atau tidak memerlukan kepemilikan apa pun. (Indisari, 2019) Pada layanan ini juga dimaksudkan untuk memenuhi permintaan dan preferensi klien untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dan juga Kotler mengatakan bahwa elemen-elemen pada layanan *mobile banking* yaitu keamanan, kecepatan, akurasi dan kepercayaan.

B. *Mobile banking*.

Salah satu layanan yang inovatif yang ditawarkan oleh bank yaitu *mobile banking*, dapat diartikan suatu layanan yang memudahkan nasabahnya dapat melakukan transaksi dengan HP. Dan dengan adanya layanan digital perbankan ini, kegiatan transaksi bank yang dimana sebelumnya dilakukan secara manual dapat diselesaikan dari jarak jauh tanpa mengunjungi bank.

Hal tersebut menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi bank secara langsung dan dapat diselesaikan dengan hanya menggunakan handphone. Tujuan dari *mobile banking* ini yaitu untuk memastikan bahwa nasabah yang memanfaatkan media elektronik tidak ketinggalan dalam penggunaan media elektronik yang sudah canggih atau moderen. (Mu'asiroh, 2021).

C. Efisien

Efisiensi, seperti yang didefinisikan oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah proses menentukan seberapa banyak pekerjaan atau usaha yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu tugas tanpa membuang-buang uang, waktu, energi, dan kecakapan atau kesanggupan dalam menjalankan tugas secara tepat, cermat dan efektif. Adapun menurut Mukhtisar (Mukhtisar, 2021) menjelaskan bahwa "Efisiensi adalah suatu pemilihan teknik kerja atau usaha dengan penyelesaian tugas

tanpa membuang-buang uang, waktu, atau tenaga.” Efisiensi juga dapat merujuk pada proporsi input terhadap output atau keuntungan terhadap biaya.

Jadi dapat disimpulkan efisiensi adalah metrik yang digunakan untuk membandingkan rencana penggunaan aktual dengan tujuan memaksimalkan semua sumber daya yang dapat diakses, seperti yang ditemukan di *mobile banking* ini yang seharusnya lebih terjangkau dan cepat tidak mengorbankan uang, tenaga, atau waktu untuk menghasilkan hasil yang diinginkan, maka prosedur tersebut dapat dianggap lebih efisien, maka dapat dikatakan bahwa prosedur tersebut lebih efektif.

D. Kemudahan

Menurut Nursiah (2022) sejauh mana seseorang berpikir bahwa menggunakan suatu teknologi akan mudah dilakukan dikenal sebagai kemudahan penggunaan. Jika seseorang berniat untuk menggunakan sebuah sistem informasi, hal ini mengindikasikan bahwa mereka menganggap sistem ini mudah digunakannya. Namun, jika sistem informasi itu mudah digunakan mereka tidak akan menggunakannya atau sistem tersebut menantang atau sulit digunakan. (Nursiah, 2022).

Mobile banking yang memudahkan pengguna akan memberikan efisiensi dan efektifitas sehingga mudah digunakan dan dipahami, hal ini memudahkan nasabah untuk mendapatkan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan transaksi melalui m-banking. Kemudahan penggunaan suatu sistem juga berdampak pada penerimaan pengguna. Ini adalah respons psikologis pengguna untuk lebih mudah menerima sesuatu yang masuk akal. Seseorang dapat dibujuk untuk menerima dan menggunakan suatu sistem karena kesederhanaannya.

E. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Digital dapat dimaknai bagaikan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah

berkembang dari waktu ke waktu untuk mengubah sesuatu yang tradisional menjadi sesuatu yang modern. Dan teknologi digital adalah bentuk teknologi elektronik canggih yang dirancang untuk memenuhi tuntutan setiap aspek kehidupan manusia.

Mengenai definisi jaringan yang sesuai KBBI yaitu suatu jaringan terdiri dari elemen-elemen yang berkaitan dengan komunikasi yang diatur secara fungsional dan terhubung untuk menawarkan transparansi di seluruh bagian, bersama dengan variabel-variabel yang memengaruhi kelanjutan proses dari berbagai latihan komunikasi yang terhubung. (Cahyaningtyas, 2023).

Muamalat DIN, adalah aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Muamalat dimana nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, tanpa perlu repot-repot untuk datang ke bank. Dan dalam *mobile banking* Muamalat DIN ini tersedia bermacam-macam fitur menarik yang dapat memudahkan nasabah yaitu nasabah dapat melihat detail produk serta layanan yang memudahkan untuk menemukan beragam produk bank muamalat, alamat kantor cabang atau ATM terdekat, informasi Islam, termasuk jadwal sholat dan kalkulator zakat.

Jika nasabah terdapat kendala dalam menggunakan Muamalat DIN, terdapat fitur “Hubungi Kami” dimana pada fitur tersebut disediakan untuk memudahkan nasabah mengajukan berbagai kendala yang dihadapinya sehingga nanti dari pihak bank akan langsung memberikan solusi. Selain fitur tersebut, Muamalat DIN ini juga dapat menyediakan bagi nasabah layanan pembayaran atau tagihan dengan menggunakan HP, seperti pembayaran top up, transfer, tagihan listrik dan lain sebagainya.

F. Metode Penelitian.

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Definisi penelitian kualitatif secara umum yaitu penelitian yang difokuskan pada peristiwa atau gejala yang bersifat alamiah. Dan pada penelitian kualitatif ini bersifat mendasar

dan naturalistik atau penelitian ini hanya dapat dilakukan di luar laboratorium, melainkan di lapangan. (Dr. H. Zuchri Abdussamad, 2021).

Selain itu, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan menggunakan model Milles and Huberman yang melalui beberapa tahapan seperti pengumpulan data, reduksi data dan penyajian kesimpulan serta memerlukan penyediaan bukti untuk menjelaskan makna data atau peristiwa yang dapat diamati oleh peneliti. Dan juga pada penelitian ini menggunakan subjek penelitian Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya dan juga dengan penggunaan aplikasi *digital islamic network* Muamalat DIN. Mengenai sumber atau metode dalam pengumpulan data yang digunakan peneliti ini data primer adalah data yang berasal langsung dari sumbernya dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti.

Peneliti ini melakukan wawancara dengan sumber staf internal bank seperti manajer cabang, supervisor, customer service atau pihak eksternal bank yaitu nasabah Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya. Dan selanjutnya data sekunder, yang juga dikenal sebagai data dari bahan pustaka adalah informasi yang telah dikumpulkan dari sumber selain peneliti, seperti majalah, informasi, dan biro statistik. Peneliti ini memperoleh data tersebut dari artikel, jurnal, website resmi di bank muamalat serta hal yang terkait dengan informasi aplikasi *digital islamic network*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan bertransaksi Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya.

Perkembangan teknologi informasi berubah dengan cepat di era digitalisasi dan perubahan yang berdampak pada semua sektor industri, termasuk bisnis dan ekonomi. Pencapaian teknologi bertujuan untuk menawarkan layanan yang lebih baik sebagai jawaban atas persaingan antar bank yang semakin ketat dan reaksi cepat para pelaku industri perbankan terhadap

persaingan antar bank memberikan dampak yang signifikan terhadap keberhasilan bisnis saat ini. Layanan perbankan sangat berpengaruh positif dalam perkembangan bisnis bank itu sendiri, bank memiliki peran penting dalam pembangunan suatu negara pada kemajuan teknologi dunia saat ini. (Rahman, 2023). Layanan yang ditawarkan oleh bank syariah biasanya menggunakan berbagai jenis kontrak dan bergantung pada karakteristik dari setiap penawaran perbankan syariah. (Nur, 2022).

Penyediaan fasilitas layanan yang efektif dan efisien menjadi salah satu hal yang sangat dibutuhkan. Contohnya adalah berbagai inovasi layanan yang ditawarkan bank seperti uang elektronik, ATM, mesin EDC (*Electronic Data Capture*), perbankan elektronik, dan masih banyak lagi, sesuai dengan tuntutan konsumen dan tren masa kini. Oleh sebab itu, industri perbankan perlu melakukan transformasi mendesak yang mencakup digitalisasi layanan dan telah dilakukan di hampir semua Lembaga perbankan tak terkecuali bank muamalat.

Bank muamalat adalah sebuah bank di Indonesia yang beroperasi di bawah sistem syariah dan memiliki segudang pengalaman. Hal ini didukung oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) terdiri dari para ulama bagi bidang teknologi, syariah, berserta sumber daya manusia (SDM) untuk mengarahkan atau mengawasi bisnis. DPS bertugas untuk membimbing dan mengawasi seluruh kegiatan usaha untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut selalu dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. (Nurbaiti, 2020).

Secara umum Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya adalah salah satu kantor cabang Bank Muamalat di wilayah surabaya yang beralamat di jalan Raya Darmo No. 81, Keputran, Kecamatan Tegalsari, Surabaya Jawa Timur. Dan dalam operasionalnya Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya ini juga menyediakan produk-produk yang dapat melayani semua kebutuhan nasabahnya. Dan dengan menyikapi era digitalisasi saat ini, bank muamalat juga berupaya menawarkan berbagai layanan kepada

nasabahnya dengan fasilitas layanan digital terbaik yang ada, diantara produk digital yang ditawarkan adalah Mamat DIN (*Digital Islamic Network*).

Pada Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya telah menerapkan layanan digitalisasi *mobile banking* Muamalat DIN yang telah dimanfaatkan banyak nasabah bank muamalat, hal tersebut merupakan upaya yang dilakukan oleh Bank Muamalat untuk memanfaatkan berbagai fitur layanan perbankan yang tersedia dalam rangka menjawab tantangan perkembangan era digital pada implementasinya dan penting untuk membuat produk lebih nyaman dan kemudahan untuk disediakan oleh bank layanannya kepada nasabah. Agar mereka dapat menggunakan aplikasi atau implementasi Muamalat DIN, maka mereka harus mengembangkan layanan yang dapat mempengaruhi optimalisasi layanan perbankan yang ditawarkan kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan (Azizah, 2024) selaku customer servis Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya menyatakan bahwa..." Muamalat DIN ini ialah suatu layanan *mobile banking* dari muamalat yang tersedia mana saja, kapan saja. Dan Muamalat DIN ini diluncurkan dari tahun 2019. Pada sejak tahun 2022 akhir sampai saat ini dengan adanya layanan *mobile banking* ini bisa dikatakan minat nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN berkembang pesat, seperti kaum muda atau milenial, karena dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi baik itu finansial ataupun non finansial, seperti nasabah sudah bisa melakukan pembukaan rekening melalui online dengan menggunakan fitur *digital customer on board* di *mobile banking* Muamalat DIN. Jika nasabah melakukan pembukaan rekening secara online maka, kartu atm dapat dikirim kerumah nasabah. Dan untuk pembukaan rekening menggunakan aplikasi ini juga sudah dijadikan satu dengan *mobile banking*, jadi ketika nasabah melakukan pembukaan rekening melalui aplikasi otomatis menggunakan M-Banking...".

Terkait fitur *digital customer on board* di Muamalat DIN ini merupakan layanan fitur pembukaan rekening secara online dimana nasabah dapat memilih produk tabungan, mengisi formulir pembukaan rekening secara online, melakukan verifikasi data diri, dan bertransaksi langsung melalui Muamalat DIN untuk rekening yang sudah terbentuk. Serta tersedia berbagai produk-produk tabungan yang dapat dibuka melalui fitur ini yaitu Tabungan iB Hijrah, Tabunganku, Tabungan iB Hijrah Prima, dan lainnya.

Selain itu pembukaan rekening yang dulu masih menggunakan tahap-tahap seperti verifikasi atau isi form, yang dirasa dapat memakan banyak waktu. Sekarang dalam waktu 10 menit rekening sudah jadi serta terdapat nomor rekening tersebut. Jika nasabah ingin menggunakan Muamalat DIN, nasabah dapat mengunduhnya melalui *appstore* atau *google play* yang dimana bagi pengguna iphone dengan minimal versi iOS 7 dan pengguna android dengan minimal versi 4.0 *Jellybean*.

Sebelum *mobile banking* menjadi sesuatu yang populer, Bank Muamalat terlebih dahulu memulai layanan Muamalat secara manual dengan cara nasabah yang ingin transfer atau pembayaran lainnya di Bank Muamalat harus datang ke kantor dan pada pelayanan tersebut dilakukan dengan langsung atau dengan menggunakan mesin ATM. Akan tetapi yang menjadi masalah, ketersediaan ATM Muamalat masih terbatas di beberapa daerah yang belum terjangkau oleh layanan perbankan. Untuk itu pada *mobile banking* Muamalat DIN ini juga sudah tersedianya fitur setor atau tarik tunai dimana nasabah cukup menggunakan *mobile banking* tersebut melalui fitur teller.

Dengan beragam layanan yang ditawarkan oleh Muamalat DIN disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing nasabah, seperti adanya program layanan Muamalat DIN terbaru yaitu tarik tunai di indomaret seluruh indonesia melalui Muamalat DIN yang mengenakan biaya admin sebesar Rp 5.000 per transaksi, dengan limit transaksi maksimal Rp 10.000.0000, dan masa berlaku

token hanya 60 menit sejak transaksi. Untuk mendapatkan Token ID, nasabah cukup login ke Muamalat DIN, lalu pilih opsi tarik tunai, setelahnya pilih merchant Indomaret. Selanjutnya, tunjukkan token tersebut kepada kasir Indomaret yang akan mencatat nomor telepon nasabah, nominal yang ingin ditarik, dan nomor token.

Selain fitur tarik tunai di Indomaret, Muamalat DIN menawarkan fitur QRIS yang memungkinkan nasabah bank Muamalat melakukan transaksi non-tunai dengan cara yang aman, nyaman, mudah dan efisien. Dan dalam fitur ini sudah terintegrasi dengan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) yaitu standar pembayaran kode QR dari Bank Indonesia, yang dimana nasabah dan merchant yang terhubung dengan QRIS dapat menggunakan stiker QRIS yang telah mendapatkan izin penerbitan dari Bank Indonesia selaku *acquirer*.

Nasabah juga dapat menggunakan QRIS untuk membayar di berbagai merchant komersial atau yang sudah ada berlogo QRIS, termasuk toko ritel, pom bensin, serta bagi yang ingin donasi di masjid atau berbagai lembaga misalnya Lembaga Amil Zakat (LAZ) dan lainnya.

Bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi QRIS ini di Muamalat DIN, nasabah cukup membuka aplikasi Muamalat DIN, memilih ikon QRIS, dan memindai kode QR di merchant untuk menyelesaikan transaksi. Transaksi selesai setelah nominal yang dimasukkan dan diverifikasi dengan PIN. Artinya pada fitur baru tersebut juga transaksi menjadi lebih mudah dan nyaman serta memberikan kemudahan nasabah untuk melakukan pembayaran.

Selain dengan layanan program terbaru tersebut, nasabah dapat menyalurkan ziswaf dengan mudah pada Muamalat DIN ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan (Akbar, 2024) selaku bagian dari Customer Servis Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya menyatakan bahwa..." Pada layanan *mobile banking* Muamalat DIN ini juga menawarkan penyaluran Ziswaf dimana nasabah dengan mudah bertransaksi menyalurkan dana di lembaga yang nasabah inginkan. Sehingga

nasabah bisa menyalurkan kewajiban zakat, infak, sedekah, dan wakaf melalui *mobile banking* Muamalat DIN. Nasabah juga dapat dengan leluasa menyalurkannya, karena pada layanan *mobile banking* ini menawarkan pembayaran Ziswaf yang komprehensif yang memungkinkan nasabah untuk dengan bebas menyalurkan kewajiban mereka ke lembaga-lembaga pilihan mereka. Serta nasabah dapat memilih penerima ziswaf yang diinginkan dengan mudah melalui menu pembayaran yang telah tersedia di *mobile banking* Muamalat DIN. Mengenai biaya admin pada penyaluran ziswaf ini dikenakan biaya Rp 1.500 untuk Dompot Dhuafa dan untuk BMM, BAZNAS, Rumah Zakat tidak dikenakan biaya pembayaran atau admin..."

Selain dengan fitur penyaluran ZISWAF, Muamalat DIN ini juga terdapat fitur *Hijrah Lounge* yang mana dapat menyediakan konten-konten Islami seperti jadwal sholat, arah kiblat, kalkulator zakat dan hadist harian. Fitur ini dapat menawarkan sejumlah keuntungan bagi nasabah, dan dalam fitur ini terdapat fitur *Hijrah Tour* yang dimana nasabah dapat memesan tiket paket umroh ataupun haji melalui online. Fitur lain yang diberikan kepada nasabah bekerja sama dengan mitra *GoHalalGo* yaitu nasabah dapat mengetahui informasi serta memilih paket umroh atau haji dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) yang sudah sangat terpercaya. Jadi nasabah tidak perlu takut dan cemas dalam melakukan transaksi untuk ibadah umroh serta dapat mengefisienkan waktu.

Dari banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh Muamalat DIN ini, nasabah dapat merasakan banyak manfaat, seperti yang di disampaikan nasabah Bank Muamalat bahwa dalam pelayanan perbankan, transaksi yang sering digunakan nasabah pada Muamalat DIN yaitu layanan transfer, karena dapat memudahkan nasabah ketika nasabah butuh mengirimkan uang atau pemindahan dana maka dengan adanya aplikasi muamalah DIN transaksi tersebut bias dilakukan kapanpun dan dimanapun. Oleh sebab itu, Muamalat DIN

ini bisa sangat membantu asalkan layanannya ramah pengguna dan mampu membina komunikasi.

Selain itu mengingat beragamnya layanan yang ditawarkan oleh Muamalat DIN termasuk transfer, pembayaran atau pelunasan, dan layanan lainnya, jaringan ini juga menawarkan pilihan-pilihan yang lebih luas bagi para penggunanya, seperti yang dikatakan oleh nasabah Bank Muamalat bahwa transaksi dengan menggunakan Muamalat DIN cukup memudahkan, karena berbagai fitur terdapat dalam Muamalat DIN, contohnya seperti fitur beli/bayar yang dimana pada fitur tersebut nasabah dapat melakukan transaksi pembelian pulsa, paket data, serta melakukan top up seperti shoppepay, ovo, dana, gopay dan lainnya. Nasabah bisa melakukan pembayaran tagihan token listrik yang sudah tersedia di Muamalat DIN ini. Hal ini nasabah juga dapat menghemat waktu dan ongkos, karena tidak perlu keluar rumah.

Adapun hal lain yang disampaikan oleh nasabah berpendapat bahwa layanan muamalat DIN sebetulnya sangat memudahkan nasabah dalam transaksi keuangan, akan tetapi banyak dari masyarakat yang belum mengetahui bagaimana tahap/registrasi pendaftaran menjadi nasabah bank muamalat sehingga penyebaran informasi dan pemasaran muamalat DIN perlu dikembangkan sehingga dapat bersaing dengan bank lain.

B. Prosedur registrasi *mobile banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

Layanan muamalat DIN dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat. namun, untuk dapat memakai fitur Muamalat DIN ini harus terlebih dahulu mendaftar sebagai nasabah di bank Muamalat. Dikarenakan perlunya PIN untuk masuk ke aplikasi, maka untuk memanfaatkan aktivasi fitur diperlukan rekening yang terdaftar baru kemudian bisa melakukan aktivasi fitur.

Aktivasi fitur diperlukan untuk fitur yang disediakan pengguna. Dan selain menawarkan berbagai fungsi yang menarik, Muamalat DIN telah meningkatkan fitur

keamanan untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah bank muamalat. Hal tersebut diutarakan oleh customer servis bahwa dalam menggunakan Muamalat DIN ini, harus terdaftar sebagai nasabah terlebih dahulu dan melakukan registrasi. Berikut merupakan prosedur registrasi ini :

1. Nasabah membuka palikasi muamalat DIN, lalu klik daftar yang dimana nasabah mencamtumkan nomor rekening, lalu nomor ponsel dan pin ATM.
2. Selanjutnya terdapat captcha dan mengklik Tnc, dan nasabah dapat mengklik lanjutkan kemudian berikutnya masukkan kode OTP yang dikirim melalui sms dan membuat User ID.
3. Kemudian nasabah dapat memasukkan pasword yang sudah dibuat dan mengkonfirmasi kembali pasword tersebut.
4. Selanjutnya nasabah diminta untuk masukkan email dan refferal code yang dimana jika ada. Untuk langkah terakhir nasabah dapat membuat PIN dengan sebanyak 6 digit setelah itu selesai dan registrasi tersebut sudah berhasil. (Pramita, 2022).

Fitur-fitur terbaru yang disediakan muamalat DIN akan berbanding lurus dengan penguasaan literasi teknologi digital yang dimiliki oleh masyarakat. Hal ini dapat terbukti dari pengguna aplikasi muamalat DIN yang memiliki rentan usia demaja hingga dewasa yang masih memiliki literasi penggunaan teknologi yang tinggi, sedangkan lansia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi teknologi masih belm bisa merasakan manfaat kemudahan dari muamalat DIN.

Pada implementasi Muamalat DIN ini ada beberapa nasabah yang masuk usia lanjut atau lansia yang masih awam. Selain itu ada juya masyarakat yang belum dapat memahami penggunaannya karena mereka tidak terbiasa menggunakan smartphone. Ada juga dari beberapa hanphone yang dimiliki tidak dapat menginstal aplikasi Muamalat DIN ini atau belum suport. Untuk itu pendapat dari bank muamalat sendiri menyaraknan nasabah yang tidak dapat

menggunakan muamalat DIN tidak harus menggunakan Muamalat DIN pada handphone milik orang lain akan tetapi nasabah tersebut bisa melakukan transaksi dengan cara konvensional atau datang langsung ke bank, akan tetapi pihak bank berkewajiban untuk terus mengedukasi nasabah untuk menggunakan Muamalat DIN ini, agar efisien dan mempermudah saat bertransaksi.

Pihak bank menjelaskan bahwa kekurangan yang akan dialami apabila nasabah tidak menggunakan layanan muamalat DIN adalah layanan yang terbatas pada jam buka kantor saja, sedangkan dihari libur atau di jam-jam tutup kantor, nasabah hanya bisa melakukan transaksi melalui ATM dan media-media digital yang telah disediakan.

C. Kelebihan layanan *mobile banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) bagi nasabah.

Dalam memaksimalkan kebutuhan nasabah untuk bertransaksi yang lebih mudah dan efisien, Muamalat DIN memiliki beberapa kelebihannya, yaitu :

1. *Mobile banking* muamalat DIN ini memiliki tampilan yang lebih menarik yang mendorong pengguna untuk merasa mudah dan nyaman.
2. Nasabah dapat mengakses *mobile banking*, terutama pada smartphone dengan sensor sidik jari yang mana transaksi tersebut tanpa harus repot memasukkan user ID atau kata sandi dengan login biometrik, dan hal tersebut dapat membuat penggunaan aplikasi menjadi lebih menarik.
3. Pada single portofolio di bank muamalat DIN, nasabah dapat memverifikasi seluruh jumlah saldo mereka yang disimpan di bank.
4. Dalam muamalat DIN ini terdapat fitur baru pada perangkat seluler yang memungkinkan pengguna untuk bertransaksi QRIS, seperti yang sudah dapat mereka lakukan di toko mana pun yang menampilkan logo QRIS.

5. Pada *mobile banking* ini terdapat fitur *Hijrah Lounge* yaitu jadwal salat lima waktu lengkap dengan informasi waktu imsak, layanan-layanan islami dan kalkulator zakat.
6. Fitur keamanan Muamalat DIN lebih terjamin, karena dilengkapi dengan teknologi biometrik dan auto read otp yang dimana sistem kata sandi yang digunakan hanya sekali saja.
7. Pengguna *mobile banking* muamalat merasakan hal ini sebagai sesuatu yang cepat dan nyaman karena registrasi pendaftaran nasabah yang lebih sederhana dan dapat dilakukan melalui *mobile banking*.
8. Pada *mobile banking* ini membuat transaksi transfer lebih nyaman bagi pengguna dengan menghilangkan keharusan memasukkan kode bank tujuan dan cukup pilih bank yang diinginkan.
9. Dalam kemudahan dan keamanan bertransaksi disediakan oleh *mobile banking* Muamalat, yang di mana setiap transaksi membutuhkan validasi *PIN challenge*. (Purwanti, 2022).

D. Keluhan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

Selain berbagai fitur yang dirancang untuk mempercepat transaksi nasabah, layanan muamalat DIN masih memiliki kritik dari nasabah khususnya bagi nasabah yang tidak dapat mengingat PIN atau memasukan PIN yang salah sebanyak 3x maka secara otomatis akunnnya akan terblokir dan harus datang ke bank muamalat untuk membuka blokir dan mengaktifkan kembali. Pemblokiran dilakukan sebetulnya untuk mencegah penggunaan aplikasi muamalat DIN dari pihak-pihak yang bukan merupakan pemilik asli rekening atau pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

Keluhan lain yang disampaikan oleh nasabah adalah kurangnya literasi keuangan yang mereka miliki khususnya bagi nasabah lansia yang tidak dapat aktif menggunakan layanan digital merasa sangat terhambat, oleh karena itu mereka hanya bisa

memanfaatkan layanan langsung dengan datang ke kantor cabang bank muamalat terdekat. Hal ini dibenarkan oleh customer service yang menyatakan bahwa dari layanan muamalat DIN masih terdapat beberapa laporan nasabah tentang error system. Selain itu paling banyak laporan yang didapat dihasilkan dari adanya pemblokiran akun akibat kekeliruan nasabah yang memasukan salah PIN sebanyak lebih dari 3x. Namun dari beberapa laporan tersebut, bank muamalat dapat menyelesaikan masalah dengan cepat apabila nasabah mendatangi kantor cabang bank muamalat terdekat atau dapat menghubungi assalammualaikum muamalat dengan nomor 1500016. Jadi dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan *mobile banking* Muamalat DIN ini dapat memudahkan transaksi dan efisien bagi nasabah.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Implementasi layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya bertujuan untuk mempermudah layanan perbankan khususnya nasabah bank muamalat sehingga transaksi dapat dilakukan lebih efektif dan efisien.

Dalam meningkatkan efisiensi ini muamalat DIN sangat membantu nasabah untuk dapat menyelesaikan transaksi perbankan dengan lebih cepat dan memangkas banyak waktu dengan fitur lengkap yang terdapat di *mobile banking* tersebut.

Dalam kemudahan nasabah menggunakan Muamalat DIN ini yaitu aksesibilitas yang dimana nasabah tidak perlu lagi mengunjungi kantor cabang untuk melakukan transaksi karena mereka dapat mengakses layanan ini dari mana saja dan kapan saja.

Dalam kemandirian *mobile banking* ini juga sudah terjamin yang dimana dengan adanya *biometrik login* dan *auto read OTP* atau sistem kata sandi yang digunakan dalam sekali saja, jadi nasabah tidak perlu cemas dalam keamanan *mobile banking* ini.

Dan ada pun hambatan nasabah dalam melakukan transaksi seperti terblokirnya kode PIN, hal ini pada bank muamalat memberikan solusi kepada nasabah yaitu dengan menghubungi call center bank yang dimana pada Muamalat DIN terdapat fitur "hubungi kami". Dan dengan adanya fitur yang semakin canggih dapat menarik minat nasabah dalam menginstal *mobile banking* ini. Jadi dapat dikatakan bahwa dengan adanya penerapan layanan digital ini dapat bertransaksi lebih mudah meningkatkan efisien serta mudahnya nasabah bertransaksi.

Implikasi yang didapat dari penelitian ini diantaranya:

1. Bagi Bank Muamalat dapat dijadikan sebagai sumber rujukan untuk pengembangan produk dan layanan sehingga bisa meningkatkan mutu layanan yang lebih lengkap dan belum tersedia di bank-bank lain dan dapat dijadikan sebagai daya tarik bagi masyarakat yang belum menjadi nasabah bank muamalat. bank muamalat juga dapat memberikan instruksi atau panduan penggunaan layanan Muamalat DIN ini sebagai edukasi untuk masyarakat.
2. Bagi nasabah diharapkan mampu menambahkan literasi digital dalam menggunakan muamalat DIN dan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang telah disediakan seperti kemudahan transfer, pembayaran sehingga dapat lebih efektif dalam mengatur keuangan keluarga maupun mempersiapkan dana untuk masa depan seperti haji dan umroh.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar. (2024). Wawancara Customer Service. "*Layanan Mobile banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) di Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya*."
- Aryanti, L. T. (2023). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Muamalat Din Terhadap Minat Dengan Metode Tam Pada Nasabah Bank Muamalat Medan.

- Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah Vol. 05 No. 01.*
- Azizah. (2024). Wawancara Customer Service. "Layanan Mobile banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) di Bank Muamalat KCU Darmo Surabaya.
- Cahyaningtyas, E. F. (2023). Digital Islamic Network: Building Excellent Service For Customer At Bank Muamalat Tulungagung In The Digital Era. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 10 Nomor 02*, 5.
- Dahruji, D., & Muslich, A. A. (2022). Pengaruh Profitabilitas terhadap Financial Distress pada Bank Umum Syariah Periode 2018 – 2020. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 9(3), 388–400.
<https://doi.org/10.20473/vol9iss20223pp388-400>
- Ervina, N., Wartu, R., & Yanti, N. (2023). Penerapan Layanan Muamalat Din Dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Serdang. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 1053–1060.
<https://doi.org/10.47467/elmujtam.a.v3i3.3873>
- Feby, J., Zahra, A., Asy'ari, M. A., Gandha, G., Efendhi, K., Kediri, I., Kunci, K., Sosialisasi, :, & Syariah, L. P. (2023). *Sosialisasi Pengenalan Manfaat Penggunaan Layanan Perbankan Syariah Melalui Aplikasi MDIN*.
<https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/Welfare>
- Indisari, D. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya Jawa Timur: Unitomo Press.
- Iqbal, J., & Isroq Urrahmah, dan. (2021). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING. In *Global Financial Accounting Journal* (Vol. 05, Issue 02).
- Kasmir. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Khoirunnisa, Aziz, I. A., & Brawijaya, A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Bank Konvensional Pro Aktif Menggunakan Rekening Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Di Wilayah Belitung): *Factors Influencing Conventional Bank Customers Pro Actively Using Sharia Bank Account (Case Study Of Customer In Belitung Region)*. *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 50–56.
<https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.4432>
- Mukhtisar. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *JIHBIZ : Global Journal Of Islamic Banking and Finance Volume - 3, No-(1)*.
- Mu'asiroh, L. R. (2021). Analisis Penggunaan Mobile banking Pada Generasi Milenial Dengan Pendekatan Thenology Acceptance Model (TAM). *Ad-Dennar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, VOL: 5/NO:02*, 6.
- Ningsih, P. R., & Rahman, T. (n.d.). ANALISIS PROSEDUR PEMBIAYAAN PRODUK CICIL EMAS BSI DALAM UPAYA MENINGKATKAN NASABAH PEMBIAYAAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC BOJONEGORO. *Justisia Ekonomika Jurnal Magister Hukum Ekonomi Syariah*, 7(2), 935–946.
<https://doi.org/10.15642/alqanun.2021.24.1.33>
- Nur, A. (2022). Implementasi Keuangan Digital Islamic Network (DIN) Dalam Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Bone).