

EFEKTIFITAS DAN EFESIENSI LAYANAN DIGITAL MELALUI MUAMALAT DIN PADA KELANCARAN TRANSAKSI KEUANGAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP SUMENEP

Alfia Farah Yuliana¹⁾, Cici' Insiyah²⁾

^{1,2)} Universitas Al Amien, Indonesia (UNIA, Sumenep)

e-mail Correspondent: ^{1,2)} alfafarahyuliana741@gmail.com

Info Artikel

Abstract

Keywords: Effectiveness, Efficiency, Muamalat DIN, Smooth Transaction

Kata kunci: Efektifitas, Efisiensi, Muamalat DIN, Kelancaran Transaksi

The banking world has followed the era of digitalization. With the digital services provided to facilitate transactions in the form of non-cash payments. One of the banks that provides digital services is Bank Muamalat KCP Sumenep in the form of Muamalat DIN. Bank Muamalat seeks to follow the era of digitalization to smooth the transactions of its customers. A service has not been said to be effective if the digital service does not respond to customer needs due to customers who do not understand operating digital. Whereas in general the task of banking is to launch a transaction system. Digital services were launched to help customers to transact. This research is a qualitative type that uses a descriptive qualitative approach. Researchers used data collection procedures including observation, interviews and documentation. From the data collection procedure, then the researcher processes and analyzes to obtain data or information. The infoman in this study are 2 customers and 3 employees of Bank Muamalat KCP Sumenep. For data validity researchers use source triangulation. The results of this study state that the existence of Muamalat DIN services has been said to be effective in providing services for customers, this can be seen from the customer's understanding of the digital system and the features available at Muamalat DIN making it easier for customers to make transactions anywhere and anytime. Muamalat DIN service is also quite efficient to use.

Abstrak.

Dunia Perbankan telah mengikuti era digitalisasi. Dengan adanya layanan digital yang diberikan untuk memudahkan melakukan transaksi berupa pembayaran non tunai. Salah satu bank yang memberikan layanan digital yaitu Bank Muamalat KCP Sumenep berupa Muamalat DIN. Bank Muamalat berupaya mengikuti era digitalisasi untuk melancarkan transaksi para nasabahnya. Suatu layanan belum dikatakan efektif jika layanan digital tersebut kurang merespon kebutuhan nasabah dikarenakan nasabah yang belum paham mengoperasikan digital. Padahal secara umum tugas perbankan melancarkan sistem transaksi. Layanan digital pun diluncurkan untuk membantu nasabah untuk bertransaksi. Penelitian ini berjenis kualitatif yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan prosedur pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari prosedur pengumpulan data, kemudian peneliti mengolah dan menganalisis untuk memperoleh data atau informasi. Adapun infoman dalam penelitian ini adalah 2 orang nasabah dan 3 karyawan Bank Muamalat KCP Sumenep. Untuk keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya layanan Muamalat DIN sudah dikatakan efektif dalam memberikan layanan bagi nasabah, hal ini dapat dilihat dari pemahaman nasabah pada sistem digital dan fitur yang tersedia di Muamalat DIN sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Layanan Muamalat DIN juga cukup efisien untuk digunakan, karena penggunaannya dapat menghemat biaya dan meminimalkan waktu sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara cepat..

PENDAHULUAN

Dunia perbankan telah mengikuti era digitalisasi dimana perubahan ini berdampak pada sebuah perusahaan. Sebuah perbankan pasti mengambil peluang dari maraknya era digital dengan berusaha mempertahankan eksistensinya. Bank memberikan kebebasan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi secara online. Layanan digital yang harus bisa menyesuaikan dengan mobilitas konsumennya. Pelayanan didefinisikan sebagai rangkaian aktifitas yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dan karyawan yang disebabkan oleh penyedia jasa yang dimaksudkan untuk menyelesaikan masalah konsumen. Penerapan transaksi non tunai ditujukan untuk kelancaran bertransaksi melalui digital.¹ Hal demikian peranan layanan digital sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekaligus sebagai bentuk dukungan Bank terhadap kemudahan bertransaksi yang dapat dilakukan di rumah tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Hal ini sebagai bentuk dukungan Bank dalam rangka memberikan efektifitas dalam kelancaran transaksi. Tercapainya kelancaran bertransaksi perlu adanya pemanfaatan layanan digital yang diberikan kepada nasabah dalam mengaplikasikan layanan ini tanpa adanya gangguan ataupun kendala. Tujuan layanan digital agar nasabah bisa merasakan efektifitas pada penggunaan layanan digital yang bisa mempermudah nasabah melakukan transaksi pembayaran.

Pada Undang Undang Dasar Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 1, Suatu perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan suatu kegiatan usahanya.² Salah satu bentuk usaha bank sebagai lembaga keuangan yang memberikan pelayanan jasa dengan cara memberikan pelayanan kelancaran bertransaksi yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pada pelayanan digital tersebut merupakan bentuk sistem pelayanan yang dilakukan untuk kenyamanan nasabah. Jadi produk dan layanan suatu bank tidak hanya menyediakan kebutuhan nasabah akan dana, tetapi juga kenyamanan dan kecepatan pelayanan dalam melakukan transaksi pembayaran yang bisa dilakukan oleh nasabah ketika dibutuhkan.

Hal ini dikarenakan layanan digital dapat menekan biaya penerimaan pembayaran dan penghematan bagi nasabah yang memiliki rekening bank dalam melakukan transaksi.³ Secara tidak langsung dengan adanya 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 Bank. Perbankan dapat mendukung tercapainya kecepatan, efektifitas dan efisiensi penyelesaian transaksi keuangan yang dilakukan nasabah. Layanan *mobile banking* terus meningkat karena lembaga keuangan seperti bank dan keuangan mikro terus berinovasi untuk menjangkau pelanggan mereka dengan berbagai kenyamanan.⁴ Hal ini merupakan suatu cara peningkatan pelayanan nasabah untuk menembus batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan melalui media digital.

¹ Rozaq Muhammad Yasin dkk., "Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial," *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol.6, no. 1 (30 April 2021): 75.

² *Undang Undang undang Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*, t.t.

³ Muhammad Ridhwan Ab Aziz dan Muhammad Zakirul Izat Mustafar, "Islamic Digital Banking In The Light Of Maqasid Shariah: A Review Of Literatures Perbankan Digital Islam Berasaskan Maqasid Syariah: Kajian Literatur," vol.23, no. 2 (2021).

⁴ Yuni Nustini dkk., "Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Studi Terhadap Penggunaan Mobile Banking" .

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 tranfer 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 salah satu bank yang melakukan inovasi layanan digital dengan menerapkan layanan Muamalat DIN *Digital Islamic Network*.⁵ Munculnya layanan digital membuat Bank Muamalat KCP Sumenep juga mengikuti era digitalisasi untuk menggunakan layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Bank Muamalat KCP Sumenep berdiri pada 8 November 2018, kemudian mulai menerapkan aplikasi Muamalat DIN Digital Islamic Network kepada para nasabah pada akhir tahun 2022. Namun, nasabah mulai banyak yang menggunakan Muamalat DIN pada awal tahun 2023. Hal ini disebabkan pada awal tahun 2023 para calon nasabah dianjurkan untuk melakukan pembukaan rekening melalui Muamalat DIN terutama bagi nasabah yang menggunakan handphone android untuk memberikan keefektifan dan efesisiensi kepada nasabah baru. Diterapkannya pembukaan rekening menggunakan aplikasi Muamalat DIN berdampak terhadap data jumlah nasabah sebelum dan setelah menggunakan muamalat DIN sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Jumlah nasabah menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dan tidak menggunakan Muamalat DIN selama tahun 2023

Bulan	Jumlah Nasabah yang menggunakan Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>)	Jumlah Nasabah yang tidak menggunakan Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>)	Total Jumlah Nasabah perbulan
Januari	26	63	89
Februari	44	27	71
Maret	47	42	89
April	20	30	50
Mei	59	111	170
Juni	25	25	50
Juli	61	37	98

⁵ Roro Pawestri, "Strategi Pemasaran Aplikasi Mobile Banking Muamalat Din (Digital Islamic Network) Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Nganjuk," 2021.

Total	282	335	617
-------	-----	-----	-----

Sumber data : Observasi awal kepada *Supervisor Operasional* di Bank Muamalat KCP Sumenep

Berdasarkan data Jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN Digital Islamic Network pada tahun 2023 sebanyak 282, sedangkan data jumlah nasabah yang menggunakan manual pada tahun 2023 sebanyak 335 jadi, total keseluruhan jumlah nasabah selama tahun 2023 yakni 617 orang. Hanya bulan Februari, Maret dan Juli yang mengalami kenaikan pada nasabah yang menggunakan Muamalat DIN.

Data diatas menyimpulkan bahwa walaupun pada pihak Bank Muamalat KCP Sumenep menganjurkan nasabahnya untuk menggunakan Muamalat DIN tapi masih banyak nasabah yang memilih menggunakan manual. Hal ini yang menjadikan salah satu permasalahan yang terjadi di lapangan karena adanya era digital yang telah merambah kedunia perbankan pada kenyataannya masih banyak nasabah yang belum berminat untuk menggunakan layanan transaksi digital yaitu Muamalat DIN. Padahal secara umum tugas perbankan ialah membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan kapanpun dan dimanapun berada. Namun kenyataan dilapangan diperoleh data bahwa dari 617 nasabah hanya 282 yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Adanya beberapa fenomena yang terjadi serta permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih lanjut dengan judul “Efektifitas Dan Efisiensi Layanan Digital Melalui Muamalat DIN Pada Kelancaran Transaksi Keuangan Nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pada pendekatan kualitatif menekankan makna pada suatu situasi yang berhubungan dengan kehidupan sehari hari, prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata yang tertulis atau lisan dari orang yang dan perilaku yang diamati. Metode penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena atau konteks tertentu secara mendalam. Metode ini fokus pada penggalian deskripsi mendalam mengenai suatu fenomena atau situasi. Peneliti mengambil jenis penelitian kualitatif deskriptif dikarenakan ingin mengetahui secara lebih mendalam tentang keadaan yang terjadi pada efektifitas dan efisiensi layanan digital melalui Muamalat DIN dalam kelancaran transaksi keuangan di Bank Muamalat KCP Sumenep. Peneliti menggunakan pengumpulan data meliputi: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Efektifitas layanan digital melalui muamalat DIN yang dilakukan oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya kemudahan diakses dan pemahaman nasabah dalam mengoperasikan Muamalat DIN, sistem keamanan transaksi nasabah, ketersediaan fitur pada Muamalat DIN dan respon layanan terhadap pelayanan nasabah pada aplikasi Muamalat DIN. Efisiensi layanan digital melalui Muamalat DIN dalam melancarkan

transaksi keuangan dilihat dari beberapa aspek diantaranya minimnya biaya di keluarkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dan hemat waktu sehingga mempercepat transaksi keuangan. Efektivitas dan efisiensi layanan digital melalui Muamalat DIN menunjukkan dampak yang baik dalam meningkatkan kelancaran transaksi keuangan nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep. Kemudahan akses, pemahaman yang baik, sistem keamanan yang handal, serta ketersediaan fitur yang beragam berkontribusi pada pengalaman positif bagi nasabah. Di sisi lain, pengurangan biaya dan penghematan waktu semakin mendorong nasabah untuk memanfaatkan layanan digital.

Dengan terus berinovasi dan memperbaiki aspek-aspek ini, Bank Muamalat dapat memperkuat posisinya dalam industri perbankan digital dan memastikan bahwa nasabah mendapatkan pengalaman yang optimal. Ini akan meningkatkan kepuasan nasabah dan menciptakan loyalitas yang lebih besar terhadap bank, sekaligus meningkatkan inklusi keuangan di wilayah yang dilayani. Dalam era digital yang terus berkembang, penting bagi Bank Muamalat untuk tidak hanya beradaptasi, tetapi juga berinovasi secara berkelanjutan. Inovasi dan perbaikan pada layanan digital, khususnya melalui Muamalat Digital Islamic Network (DIN). Dengan terus berinovasi dan memperbaiki layanan digital melalui Muamalat DIN, Bank Muamalat tidak hanya memperkuat posisinya dalam industri perbankan digital, tetapi juga memberikan pengalaman yang optimal bagi nasabah. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas nasabah, serta mendukung misi inklusi keuangan. Dengan langkah-langkah strategis yang tepat, Bank Muamalat dapat menjadi pemimpin dalam sektor perbankan syariah dan memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Muamalat DIN efektif dalam mempermudah transaksi keuangan, meskipun masih ada beberapa tantangan terkait pemahaman nasabah dan keamanan. Efisiensi layanan, terutama dalam hal pengurangan biaya dan waktu, menjadi salah satu alasan utama nasabah beralih ke layanan digital. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, Bank Muamalat perlu terus berinovasi, memberikan edukasi yang lebih baik, dan memperkuat dukungan layanan pelanggan. Penelitian ini menyoroti efektivitas Muamalat Digital Islamic Network (DIN) dalam mempermudah transaksi keuangan bagi nasabah. Dengan fitur-fitur yang intuitif dan akses yang mudah, layanan ini telah membantu nasabah melakukan berbagai transaksi dengan lebih efisien. Dari sisi efisiensi, Muamalat DIN menawarkan pengurangan biaya dan waktu yang signifikan bagi nasabah. Dengan menggunakan layanan digital, nasabah tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi untuk mengunjungi bank. Selain itu, proses transaksi yang cepat dan mudah membantu nasabah menghemat waktu, sehingga mereka dapat lebih fokus pada aktivitas lainnya. Efisiensi ini mendorong lebih banyak nasabah untuk beralih ke layanan digital, meningkatkan tingkat penggunaan aplikasi.

PEMBAHASAN

Peneliti berhasil mengumpulkan data yang diperoleh dari lapangan, seperti yang telah di temukan dipaparan data penelitian. Maka terdapat beberapa hal yang penting untuk dibahas. *Pertama*, Efektivitas nasabah dengan adanya Layanan Digital Melalui Muamalat DIN Pada Kelancaran Transaksi Keuangan di Bank Muamalat KCP Sumenep yakni, Layanan Muamalat DIN adalah aplikasi untuk memberikan layanan keuangan syariah kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber mengenai efektivitas layanan Muamalat DIN dalam

memudahkan transaksi keuangan nasabah dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain: ⁶ Pemahaman nasabah mengakses aplikasi Muamalat DIN Kemudahan aksesibilitas. Tersedia aplikasi seluler atau web yang mudah digunakan, memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja, di mana saja. Muamalat DIN memiliki fitur yang lebih nyaman untuk memudahkan transaksi bagi nasabah.

Aplikasi Muamalat DIN menyediakan fitur-fitur sebagai berikut:⁷ Cek saldo rekening merupakan fitur yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia yang memungkinkan nasabah mengetahui berapa jumlah saldo yang disimpan di rekening tabungan. Gratis bagi nasabah yang menggunakan fitur pengecekan saldo di aplikasi Muamalat DIN. Kemudian Riwayat Transaksi merupakan fitur Bank Muamalat Indonesia untuk mengetahui transaksi rekening tabungan yang menunjukkan aktivitas penyetoran dan penarikan nasabah. Nasabah tidak akan dikenakan biaya untuk fitur riwayat transaksi ini. Selanjutnya, transfer uang antar rekening Bank Muamalat Indonesia merupakan metode transfer uang antar rekening Bank muamalat Indonesia dengan limit transfer harian sebesar Rp 50.000.000. Nasabah tidak dikenakan biaya untuk transaksi antar bank. Kemudian, transfer Antar Bank merupakan fasilitas untuk melakukan transaksi remittance antara Bank Muamalat dengan bank lain di Indonesia. Batas transfer adalah Rp 25.000.000 per hari Untuk transaksi antar bank, nasabah akan dikenakan biaya sebesar Rp 7. 500.000.

Pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) merupakan barcode berbentuk kotak kecil yang dapat menyimpan berbagai jenis informasi untuk setiap produk. Keamanan juga terjamin karena dipindai dan digunakan dari smartphone nasabah. Nasabah tidak dikenakan biaya untuk fitur ini. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu nasabah Bank Muamalat KCP Sumenep yang mengatakan bahwa fitur yang tersedia di Muamalat DIN sangat sederhana untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-harinya. Salah satunya melalui pembayaran lewat Muamalat DIN dan juga bisa pake QRIS. Penggunaan QRIS biasanya ada di toko yang memang tersedia tanpa membawa uang *cash*. Hal demikian digunakan untuk memudahkan nasabah merasakan efektifitas pada penggunaan fitur yang ada di Muamalat DIN.⁸ Sebagaimana yang disampaikan dalam sebuah penelitian dijelaskan bahwa Produk jasa layanan bank dilakukan dengan mendownload di aplikasi *play store* sehingga nasabah dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia di layanan aplikasi *mobile banking*.

Persepsi atau tanggapan nasabah terhadap layanan *mobile banking* sangat puas karna fitur aplikasi *mobile banking*, dan layanan yang mudah.⁹ Layanan Muamalat DIN bertujuan memberikan kemudahan kepada nasabah. Kemudahan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan transaksi. Jadi suatu layanan harus memenuhi kebutuhan nasabah, termasuk fitur produk yang tersedia. Fitur tersebut akan di gunakan oleh nasabah jika telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh para nasabah diantaranya : Fitur Pada Muamalat DIN Produk dan Layanan melalui Muamalat DIN terdapat produk layanan pembukaan rekening online yang dapat dilakukan secara mandiri melalui layanan Muamalat DIN. Proses pemilihan produk tabungan, pengisian

⁶ K Kurniawansyah et al., "Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Anggaran Kegiatan Pada Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Kabupaten Sumbawa," *Samalewa: Jurnal Riset & Kajian Manajemen*, vol.2, no. 1 (30 June 2022): 100–107.

⁷ Tri Imelda, "Analisis Strategi Pemasaran Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah melalui fitur MuamalatDIN," vol.4, no. 2 (2021).

⁸ Rosamanda "Wawancara Dengan Nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep,," 27 November 2023, Pukul 09.34

⁹ Deni Widya, Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah Bri Syariah (BSI) Bengkulu, *Journal – Business Management and Accounting*, 2021

kelengkapan pembukaan rekening, verifikasi data diri dilakukan secara online. Rekening yang terbentuk dapat langsung ditransaksikan oleh Nasabah melalui Muamalat DIN. Kemudian ketersediaan berbagai fitur layanan keuangan syariah yang ditawarkan melalui Muamalat DIN juga dapat mempengaruhi efektivitasnya. Kemampuannya dalam melakukan berbagai transaksi, seperti mengirim uang dan membayar tagihan, sehingga semakin diminati nasabah.

Beberapa fasilitas layanan Muamalat DIN berupa isi ulang dan pembayaran yang tersedia di Muamalat DIN adalah:¹⁰ Pulsa dan Paket Data Pulsa diantaranya Telkomsel Prabayar, Telkomsel Data, XL Prabayar, Tri, Smartfren, Indosat. Batas pembelian pulsa harian adalah Rp 2.000.000. Ada biaya untuk menggunakan fitur ini. Harga berkisar dari gratis hingga Rp 1.500 tergantung penyedia yang Anda gunakan. PLN/Telkom/TV kabel disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia untuk pembayaran berbagai layanan PLN, Telkom dan TV Kabel, antara lain Pembayaran PLN Pascabayar, Pembayaran Internet Telkom, MNC Vision dan TV Kabel Telkomvision. Fasilitas ini dikenakan biaya antara Rp 2.500,00 hingga Rp 3.500,00 tergantung kebutuhan nasabah. E-Wallet adalah layanan yang disediakan Bank Muamalat Indonesia untuk menarik saldo e-wallet Indonesia seperti Link Aja, Gopay, Ovo. Pendidikan Pendidikan yang tersedia diantaranya : fasilitas pembayaran biaya kuliah universitas. Namun layanan Muamalat DIN dari Bank Muamalat Indonesia saat ini hanya tersedia di universitas IPB.

Dalam melakukan transaksi menggunakan fitur ini, pelanggan cukup memasukkan nomor penagihan dan memilih universitas terkait. Untuk layanan ini tidak ada biaya yang dibebankan kepada nasabah. Tiket adalah dokumen cetak yang diproses melalui elektronik salah satu bukti hak penumpang untuk menggunakan pesawat. Layanan tiket pesawat di Indonesia salah satunya tiket Garuda Indonesia saat ini hanya bisa dibeli melalui aplikasi Muamalat DIN. Untuk pembelian tiket pesawat Garuda Indonesia dikenakan biaya sebesar Rp 5.000,00 per transaksi. Pembayaran Ziswaf merupakan layanan pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf yang tersedia di Bank Muamalat Indonesia. Lembaga Ziswaf yang dapat diakses melalui aplikasi antara lain BMM, Baznas, Rumah Zakat, Dompot Dhuafa, dan lain sebagainya. Layanan ini dikenakan biaya pelanggan sebesar Rp. 1.500,00 per transaksi layanan Rumah Zakat dan Dompot Dhuafa.

Dari fitur yang telah dijelaskan diatas tersebut sesuai wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada informan dengan bapak Arul selaku nasabah Bank Muamalat KCP Sumenep mengatakan bahwa adanya fitur yang ada di Muamalat DIN dapat mensupport kegiatan kebutuhan dalam melakukan transaksi. Transaksi yang dilakukan meliputi kebutuhan sehari-hari misalnya top up ovo, top up shopee serta pembayaran token listrik secara mudah dan cepat.¹¹ Fitur-fitur yang terdapat dalam Muamalat DIN memberikan dukungan dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari nasabah. Keberadaan fitur-fitur tersebut mencerminkan respon positif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam konteks digital. Muamalat DIN memberikan kontribusi positif dalam mendukung kegiatan keuangan sehari-hari nasabah. Hal demikian menggambarkan komitmen bank dalam menyediakan solusi dengan kebutuhan zaman sehingga nasabah bisa melakukan transaksi dengan cepat serta kemudahan dalam bertransaksi .

Keamanan Transaksi layanan Muamalat DIN juga berkaitan dengan keamanan transaksi. Sistem keamanan yang kuat dan perlindungan data yang tepat sangat penting untuk memastikan

¹⁰ "Bank Muamalat,,"diakses 8 Agustus 2022,<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>.

¹¹ Arul "Wawancara Dengan Nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep,," 27 November 2023, Pukul 09.54

transaksi keuangan nasabah terlindungi dari ancaman keamanan.¹² Berdasarkan hasil wawancara yang telah dikatakan oleh Bapak Dwira Putra Oktaviandhika selaku Sub Branch Manager bahwa Verifikasi keamanan itu sangat penting untuk dilakukan apalagi bagi nasabah yang sering melakukan transaksi. Verifikasi ini berupa kode TIN (*Telephone Identification Number*) yang setiap kali melakukan transaksi akan dimintai kode TIN. Hal ini ditujukan untuk keamanan sehingga nasabah merasa aman jika melakukan transaksi.¹³

Hal ini juga selaras berdasarkan penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Selly Marliani Berjudul *Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al Kautsar* yang mana menjelaskan bahwa keamanan nasabah itu hal yang terpenting dalam melakukan transaksi. Keamanan yang telah difasilitasi oleh aplikasi Muamalat DIN untuk nasabahnya yaitu dengan menggunakan fingerprint tanpa menggunakan password. Pada keamanan ini yang telah tersedia untuk para nasabah yang menggunakan Muamalat DIN.¹⁴ Dari layanan Muamalat DIN keefektifan juga bisa dilihat dari bagaimana nasabah melakukan transaksi dengan rasa aman dan nyaman. Hal itu merupakan salah satu upaya bank dalam menjaga keamanan para nasabahnya. Jika nasabah telah merasa aman maka transaksi yang dilakukan tidak akan ada hambatan. Respon dan Layanan Nasabah meliputi kualitas layanan nasabah dan tanggapan terhadap keluhan nasabah juga merupakan hal yang penting ketika menilai efektivitas suatu layanan. Penting untuk terus meningkatkan kemampuan layanan dalam memberikan solusi cepat dan menanggapi pertanyaan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Abdul Mu'in Budy Prasetyo selaku *Supervisor Operasional* menyatakan ketika ada nasabah yang datang ke kantor Bank Muamalat KCP Sumenep yang belum menggunakan Muamalat DIN sehingga ketika melakukan transaksi seperti tarik tunai, transfer masih menggunakan manual. Dengan demikian, nasabah masih perlu datang ke kantor untuk melakukan transaksi namun, Customer Service pun mengarahkan nasabahnya untuk mendownload aplikasi layanan Muamalat DIN. Nasabah didampingi oleh *Customer Service* untuk menggunakan Muamalat DIN dan tata cara penggunaannya dalam transfer serta fitur yang telah tersedia didalamnya.¹⁵

Berdasarkan hasil penelitian Jurnal yang dilakukan oleh Akyun Maslikah, dengan judul *Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network Dalam Meningkatkan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat* menyatakan Muamalat DIN terdapat fitur berupa "Hubungi Kami" jadi apabila sewaktu waktu nasabah mengalami kesulitan atau sebuah problem maka nasabah langsung bisa menghubungi layanan tersebut pada menu aplikasi Muamalat DIN. Menu tersebut bisa membantu nasabah untuk problem seperti membuka PIN yang terblokir agar tetap menjaga kelancaran transaksi nasabah.¹⁶ Efektivitas layanan Muamalat DIN dalam memudahkan transaksi keuangan nasabah bergantung pada apakah layanan tersebut memenuhi kebutuhan nasabah secara keseluruhan, antara lain

¹² Purnama Ramadani Silalah, Analisis Keamanan Transaksi E-Commerce Dalam Mencegah Penipuan Online. Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol.1, No.4 November 2022

¹³ Dwira Putra Oktaviandhika "Wawancara Dengan *Sub Branch Manager* di Bank Muamalat KCP Sumenep," 27 November 2023, Pukul 09.18

¹⁴ SELLY MARLIANI, "Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (Din) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al-Kautsar," 2021.

¹⁵ Abdul Mun'in Budy Prasetyo "Wawancara Dengan *Supervisor Operasional* di Bank Muamalat KCP Sumenep," 27 November 2023, Pukul 08.42

¹⁶ Akyun Maslikah dan Siswahyudianto, "Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network dalam Meningkatkan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat," *Idarotuna : Journal of Administrative Science*, vol.4, no. 1 (17 May 2023): 63–72.

kemudahan akses, ketersediaan layanan dan produk, keamanan, dan respon nasabah terhadap kebutuhan nasabah. Keberhasilan pemenuhan aspek-aspek tersebut menjadi tolak ukur utama efektivitas layanan Muamalat DIN dalam mendukung kelancaran transaksi keuangan nasabah.

Kedua, Efisiensi nasabah dengan adanya Layanan Digital Melalui Muamalat DIN Pada Kelancaran Transaksi Keuangan di Bank Muamalat KCP Sumenep. Efisiensi layanan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) dalam memudahkan transaksi keuangan nasabah dapat dilihat dari beberapa sudut pandang diantaranya :¹⁷ Kecepatan Transaksi Efisiensi suatu layanan diukur dari seberapa cepat transaksi keuangan dapat diselesaikan. Layanan digital yang kuat harus mampu memproses transaksi dengan cepat dan tanpa adanya penundaan.¹⁸ Kecepatan Transaksi Menurut Penelitian dari Wen-Tsung menyatakan bahwa kecepatan transaksi atau sering disebut dengan waktu respon dalam konteks sistem informasi. Adanya efisiensi nasabah cenderung sangat sensitif terhadap kecepatan layanan. Oleh karena itu, kecepatan transaksi sebagai fitur penghemat waktu menjadi aspek penting dalam kenyamanan nasabah.¹⁹ Hal ini juga dikatakan oleh ibu Rosamanda selaku nasabah Bank Muamalat KCP Sumenep tidak membutuhkan waktu lama transaksi juga cepat fiturnya lengkap. Meskipun berada di waktu yang sibuk nasabah tetap bisa melukan transaksi dengan cepat dan tepat waktu.²⁰ Muamalat DIN mungkin menawarkan pemrosesan transaksi secara real-time, yang berarti bahwa setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah akan diproses segera dan ,melihat saldo secara instan menghemat waktu. Dengan hal ini memberikan kecepatan dan kejelasan dalam manajemen keuangan sehari-hari.

Ketersediaan Pelayanan Pelayanan yang efisien harus tersedia setiap saat tanpa gangguan. Oleh karena itu, layanan harus berfungsi dengan baik dan stabil untuk memastikan pelanggan dapat mengakses layanan setiap saat tanpa gangguan karena masalah teknis tertentu.²¹ Menurut Monir dalam Larasati Lallo 2015 pelayanan adalah sesuatu yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atas dasar materi atau faktor, dengan menggunakan sistem prosedur dan cara tertentu untuk mewujudkan manfaat.²² Ketersediaan layanan Muamalat DIN mencakup sejumlah aspek yang menjamin nasabah dapat mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut dengan lancar. Muamalat DIN mungkin menyediakan akses ke layanan perbankan digital 24 jam, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja, termasuk di luar jam kerja bank konvensional.

Minimnya Biaya Efisiensi juga bisa dilihat dari sisi biaya. Layanan Muamalat DIN yang efisien harus mampu mengelola transaksi keuangan nasabahnya dengan biaya rendah, sehingga

¹⁷ Mukhtisar, (2020) Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng). Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry.

¹⁸ Annisa, . Analisis Kebutuhan Dan Implementasi Teknologi Informasi Menggunakan Pcf Pada Proses Bisnis Umkm Di Indonesia. *Journal Of Digital Business And Management*, 2022 1(1), 15–25.

¹⁹ Wen-Tsung Wu, Chie-Bein Chen, Chiao-Chen. 2016. "Applying the Analythic Hierarchy Process Decision Analysis to Better Understand Adoption Intentions of Mobile Banking". *Business and Economic Research* ISSN 2162-4860 2016, Vol. 6, No. 1 Taiwan

²⁰ Rosamanda "Wawancara Dengan Nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep.," 27 November 2023, Pukul 09.34

²¹ Nasution, Mislah Hayati dan Sutisna. (2015). faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking. *Jurnal nisbah*. vol 1 no. 1. (65)

²² Lallo, Larasati. 2015. Pelayanan Prima Dalam Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Skripsi pada Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara

meminimalkan biaya-biaya yang mungkin dibebankan kepada nasabah.²³ Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Arul selaku nasabah Bank Muamalat KCP Sumenep menyatakan bahwa jika biaya dilihat dari segi online yang menggunakan Muamalat DIN ataupun manual sama sama ada biaya administrasi. Namun, jika menggunakan manual harus mengunjungi kantor terdapat biaya perjalanan menuju kantor. Muamalat DIN bisa digunakan untuk hemat waktu tidak perlu membuang waktu. Efisiennya lebih murah dari pada menggunakan manual karena masih membuang waktu serta biaya.²⁴

Sebagaimana yang disampaikan dalam sebuah penelitian dijelaskan bahwa Aplikasi E-banking merupakan suatu aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan Teknologi.. Adapun fitur aplikasi E- banking ini adalah BSM Card, BSM ATM, BSM mobile banking, BSM internet banking, BSM notifikasi, dan BSM Call. Namun, untuk keunggulannya Produk aplikasi E-banking ini memiliki keunggulan yang berbeda-beda disetiap fiturnya. Beberapa keunggulannya, yaitu dapat memudahkan nasabah bertransaksi secepatnya dalam waktu 24 jam, mudah penggunaannya, nasabah dapat langsung mengontrol rekeningnya, biaya transaksi lebih murah.²⁵

Efisiensi salah satunya yaitu minimnya biaya yang diteruskan kepada nasabah. Dengan melibatkan penerapan teknologi otomatisasi, penggunaan sumber daya secara efisien, transaksi dapat membantu mengurangi beban biaya bagi nasabah. Program semacam ini dapat menjadi menarik untuk menggunakan layanan digital. Skalabilitas adalah kemampuan suatu sistem, jaringan, atau proses untuk menangani peningkatan atau pembaharuan layanan yang diberikan, atau potensi untuk meningkatkan guna menangani peningkatan sistem tersebut. Jika suatu sistem tersebut dapat menangani peningkatan hingga jumlah pengguna bertambah tanpa penurunan kinerja suatu sistem maupun layanan.²⁶ Layanan juga dapat diukur dengan seberapa baik suatu layanan agar terdapat keefisienan bagi pengguna. Suatu layanan itu sudah baik hingga terdapat peningkatan jumlah pengguna dalam transaksi tanpa mengorbankan kualitas atau kecepatan layanan.²⁷

Hal ini juga dijelaskan oleh Direktur Operasi dan Digital Bank Muamalat Wahyu Avianto mengatakan bahwa program Customer Get Customer diharapkan dapat mengakselerasi jumlah pengguna baru Muamalat DIN tahun ini. Per 30 Juni 2023, total pengguna aplikasi Muamalat DIN tercatat sekitar 434 ribu. Angka ini meningkat 27% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Pada akhir 2023, pionir bank syariah di Tanah Air ini menargetkan jumlah pengguna Muamalat DIN mencapai lebih dari 670 ribu.²⁸ Efisiensi layanan Muamalat DIN untuk kelancaran transaksi keuangan nasabah sangat penting karena dapat mempengaruhi pengalaman nasabah secara

²³ Hans Setiawan The Riady, "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan EBanking (Studi Kasus: PT.Bank BPRKS Bandung)," *Jurnal Media Informatika*, 14.2 (2015).

²⁴ Arul "Wawancara Dengan Nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep.," 27 November 2023, Pukul 09.54

²⁵ Marliza. *Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam*, 2017

²⁶ Yustina Alfira Nay, Analisis Skalabilitas Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi: Kasus Ketertundaan Transformasi dan Potensi Penerapan Continuous Auditing, *Process Management Journal*. Vol. 18. No. 2. pp. 304-327.

²⁷ Setyo Ferry Wibowo, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, kecepatan Layanan, Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline di Jakarta)," *Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)*, 6.1 (2015).

²⁸ Berita Bank Muamalat diakses di <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/bank-muamalat-pacu-pertumbuhan-jumlah-pengguna-baru-muamalat-din>

keseluruhan. Layanan yang efisien tidak hanya memungkinkan transaksi cepat dan mudah, tetapi juga membantu membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital tersebut. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan efisiensi layanan menjadi fokus layanan keuangan digital seperti Muamalat DIN.

KESIMPULAN

Efektifitas layanan digital melalui muamalat DIN yang dilakukan oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya kemudahan diakses dan pemahaman nasabah dalam mengoperasikan Muamalat DIN, sistem keamanan transaksi nasabah, ketersediaan fitur pada Muamalat DIN dan respon layanan terhadap pelayanan nasabah pada aplikasi Muamalat DIN. Efisiensi layanan digital melalui Muamalat DIN dalam melancarkan transaksi keuangan dilihat dari beberapa aspek diantaranya minimnya biaya di keluarkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dan hemat waktu sehingga mempercepat transaksi keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

Annisa, Lolanda Hamim. "Analisis Kebutuhan Dan Implementasi Teknologi Informasi Menggunakan Pcf Pada Proses Bisnis Umkm Di Indonesia." *Journal of Digital Business and Management*, vol.1, no. 1 (7 Februari 2022): 15–25.

Aziz, Muhammad Ridhwan Ab, dan Muhammad Zakirul Izat Mustafar. "Islamic Digital Banking In The Light Of Maqasid Shariah: A Review Of Literatures Perbankan Digital Islam Berasaskan Maqasid Syariah: Kajian Literatur." vol.23, no. 2 (2021).

Imelda, Tri. "Analisis Strategi Pemasaran Bank Syari'ah Berbasis Digitalfintechterhadap Pelayanan Nasabah." vol.4, no. 2 (2021).

Mukhtisar, Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni Evriyenni. "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)." *Jibbiq: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, vol.3, no. 1 (24 Mei 2021): 56.

Nasution, Mislah Hayati. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking Factors Affecting The Interests Of Customers Of Internet Banking." vol.1 (2015).

Nay, Yustina Alfira. "Analisis Skalabilitas Sistem Teknologi Informasi Dan Komunikasi: Kasus Ketertundaan Transformasi Dan Potensi Penerapan Continuous Auditing." *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal*, vol.7, no. 3 (22 September 2020). Diakses 1 April 2024. <https://jurnal.ugm.ac.id/abis/article/view/58856>.

Nustini, Yuni, Maslachatul Ummah, dan Windy Arum Samira. "Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Studi Terhadap Penggunaan Mobile Banking" (t.t.).

Ria Febrianti, Beta. "Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca Layanan Digital Sebagai Layanan Favorit Bagi Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Sriwijaya." *Central Library*, vol.Vol. 34 (2) (2018).

Roro Pawestri. "Strategi Pemasaran Aplikasi Mobile Banking Muamalat Din (Digital Islamic Network) Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Nganjuk," 2021.

Efektifitas Dan Efisiensi Layanan Digital Melalui Muamalat Din Pada Kelancaran Transaksi Keuangan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Sumenep

Setiawan The riady, Hans. "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking (Studi Kasus: PT.Bank BPRKS Bandung)." *Media Informatika*, vol.Vol. 14 (2015).

Silalahi, Purnama Ramadani, Aisy Salwa Daulay, Tanta Sudiro Siregar, dan Aldy Ridwan. "Analisis Keamanan Transaksi E-Commerce Dalam Mencegah Penipuan Online." *Jurnal Manajemen* (2022).

Yasin, Rozaq Muhammad, Nurzahroh Lailiyah, dan Mochamad Edris. "Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial." *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol.6, no. 1 (30 April 2021): 75.

"Bank Muamalat penggunaan Muamalat DIN," <https://www.bankmuamalat.co.id>," t.t.

"Bank Muamalat,," diakses 8 Agustus 2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>," t.t.

Undang Undang Undang undang Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah., t.t.