



Efektifitas Muamalat DIN Transisi Progresif Dalam Pelayanan Nasabah Di Pt. Bank Muamalat KC Jember

Aprilia Cahya Mutiara¹, Rini Puji Astutik², Sharma Dian Safitri³

¹ Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹ caprilia976@gmail.com, ² rinipuji.astuti111983@gmail.com, ³ sharmadian@gmail.com

Info Artikel

Masuk:

10 Februari 2024

Diterima:

14 Februari 2024

Diterbitkan:

18 Februari 2024

Kata Kunci:

Efektivitas,
Kualitas Layanan,
Muamalat DIN

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas muamalat din dalam mengoptimalkan pelayanan kepada nasabahnya. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektifitas muamalat din. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, melakukan wawancara dan kepustakaan. Narasumber dari penelitian ini adalah customer servis, teller, dan nasabah Bank Muamalat KC Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa muamalat din sangat membantu nasabah dan juga pihak bank, adapun keunggulan dari muamalat din sendiri salah satunya yaitu bisa membuka rekening online, hal tersebut sangat menguntungkan bagi para nasabah dan juga pihak bank karena sangat mudah dan proses pembukaan rekeningnya juga berlangsung sangat cepat. Selain itu, nasabah juga bisa mengubah pin atm mandiri melalui muamalat din, hal tersebut juga sangat memudahkan bagi para nasabahnya karena bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa pergi ke bank.

PENDAHULUAN

Bank merupakan suatu entitas di sektor keuangan yang memiliki tanggung jawab untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dan mengalokasikan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Bank berperan sebagai agen kepercayaan, dianggap sebagai pembawa kepercayaan karena dianggap sebagai institusi yang bergantung pada kepercayaan. Kepercayaan ini dianggap sebagai elemen kunci dalam seluruh aktivitas perbankan, yang mencakup semua aspek operasionalnya. Sementara itu, bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasinya berdasarkan prinsip syariah dan secara tegas menghindari penggunaan sistem bunga. Bank syariah berpedoman pada ketentuan Al-Quran dalam melaksanakan transaksi keuangannya (Budi Setia 2014).

Teknologi yang terus mengalami perkembangan ternyata berpengaruh dalam meningkatkan efektivitas kinerja perbankan untuk pelayanan terhadap nasabah. Salah satu bukti dari kemajuan teknologi adalah penggunaan telepon cerdas yang semakin pesat (Afifah dkk 2022). Oleh karena itu diperlukan suatu inovasi teknologi baru yang disebut sebagai *Fintech* (financial technology). Peraturan Bank Indonesia No. 18/40 menjelaskan tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, *Fintech* adalah suatu bentuk kerjasama lembaga keuangan dengan teknologi, transaksi yang biasanya hanya bisa dilakukan dengan manual atau tatap muka namun dengan adanya *Fintech* transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tidak terbatas jarak dan waktu melalui penerapan *mobile-banking* (Peraturan BI 2018).

Mobile banking atau M-Banking merupakan langkah strategi perbankan dalam menerapkan kegiatan operasional yang lebih efisien dan efektif, serta solusi inovatif dalam memaksimalkan kesempatan akan tingginya angka pengguna telepon cerdas (Simanungkalit dkk 2022). E-banking yang ditawarkan bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan kebutuhan keuangan. Kemudahan dianggap mampu menarik nasabah dan loyalitas nasabah. Sehingga lembaga perbankan terus berinovasi dan melakukan pengembangan mengenai jaminan keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi melalui e-banking sebagai tindak lanjut dari bermunculannya keluhan mengenai penggunaan ATM dan teller seperti jangka waktu dalam melakukan antrian yang cukup panjang, kegagalan transaksi yang merugikan nasabah, pembobolan atau bahkan tidak adanya dana cash pada mesin ATM. Keuntungan dari menyediakan layanan e-banking bisa menjadi solusi mudah pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM. Bank menyediakan layanan e-banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank atau ke ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan penarikan uang tunai. Transaksi e-banking dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses (Afgani dkk 2022).

Efektifitas penerapan program ini adalah upaya transisi progresif pada pelayanan nasabah dalam membangun kemudahan dan kepercayaan, sehingga program ini memiliki peran yang sangat penting bagi penerimaan dan penggunaan E-Banking. Privasi dan keamanan merupakan dua faktor penting untuk membangun kepercayaan yang mempengaruhi nasabah perbankan dalam penggunaannya. Privasi didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengendalikan dan mengelola

informasi tentang diri sendiri. Kebijakan privasi dapat berfungsi sebagai alat yang berguna untuk membangun kepercayaan nasabah. Nasabah percaya bahwa mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten sesuai dengan yang diharapkan.

Mobile banking Muamalat DIN telah diluncurkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk pada Tahun 2019. Sejak diluncurkannya Muamalat DIN terus memberikan inovasi dan mengembangkan fitur-fiturnya demi kemudahan dan kenyamanan nasabahnya dalam bertransaksi secara online. Hal yang menjadi perhatian yaitu pada Bank Muamalat Indonesia KC Jember yaitu terkait penerapan Muamalat DIN ini yang mana masih banyak nasabah yang belum menginstall Muamalat DIN ini di handphone mereka. Karena seperti yang kita tahu sendiri bahwa kebanyakan memang nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Jember ini mayoritasnya adalah orang tua/lanjut usia yang memiliki handphone yang tidak mendukung untuk menginstall Muamalat DIN ini di handphonenya. Oleh karena itu persoalan ini akan terus dibahas agar nasabah lebih nyaman dan mulai terbiasa untuk menggunakan fitur-fitur yang ada di Muamalat DIN serta diharapkan dapat meningkatkan pemasukan juga bagi Bank Muamalat.

METODE PENELITIAN

1) Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan memberikan penjelasan atau gambaran suatu persoalan dengan sangat jelas. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif, dengan data yang didapatkan berupa penjelasan pada saat melakukan wawancara, catatan lapangan dan dokumen resmi dari lembaga yang berkaitan dengan hasil-hasil yang akan dikumpulkan, lalu di jadikan satu sesuai dengan kenyataan.

2) Data dan Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan sebuah data yang didapatkan secara langsung oleh penulis melalui wawancara. Pada penelitian kami data primer didapatkan melalui wawancara secara langsung dengan lembaga terkait.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang diapatkan oleh penulis secara tidak langsung. Pada penelitian kami data primer didapatkan melalui dokumen, buku, jurnal atau penelitian terdahulu yang berkaitan tentang penelitian ini. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini kami mendapatkan informasi data yang valid melalui beberapa cara atau teknis yang kami lakukan yaitu dengan:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan teknik secara langsung menanyakan kepada narasumber mengenai informasi yang berhubungan dengan penelitian. Pada penelitian ini kami menggunakan teknik wawancara secara terstruktur dengan tujuan agar penulis mendapatkan informasi data yang sesuai dengan pertanyaan yang penulis tanyakan kepada narasumber.

b. Observasi

pada penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi yaitu dengan cara mendatangi langsung tempat atau objek yang diteliti untuk mengetahui informasi data yang akurat dan sesuai.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berupa kelengkapan data dengan menggunakan bukti-bukti seperti buku, jurnal, undang-undang dan lain nya.

3) Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu yang terdiri dari dokumentasi melalui dokumen-dokumen yang ada pada peneliti meliputi data dan sejarah Bank Muamalat, visi dan misi Bank Muamalat KC Jember, dan juga melalui wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan pihak bank yang terkait guna untuk mendapatkan informasi mengenai objek yang sedang diteliti.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan *Focus group discussion* (FGD) dengan karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember didapatkan hasil penelitian. Mengenai Efektivitas Muamalat DIN Transisi Progresif dalam Pelayanan Nasabah di PT. Bank Muamalat KC Jember diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Customer Service

Pada prose pelayanan *Customer Service* merupakan sebuah tolak ukur pertama dalam pelayanan menggunakan *mobile banking*, salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan yaitu seperti pembukaan rekening. Dengan menggunakan Muamalat DIN nasabah dapat membuka rekening melalui online dengan cara mendaftarkan diri dengan cara login pada aplikasi. Selain pembukaan rekening secara online kartu debit juga bisa dikirimkan ke

tempat tinggal tanpa harus datang ke bank secara langsung. Untuk menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah pada aplikasi Muamalat DIN juga disediakan fitur pengaduan.

2. Teller

Teller juga berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan nasabah melalui *mobile banking*. Penerapan pelayanan yang dimaksud yaitu seperti pelayanan setor tunai, tarik tunai, transfer sesama bank muamalat atau beda jenis bank, dan pendaftaran haji melalui Muamalat DIN. Sehingga dengan adanya aplikasi Muamalat DIN nasabah tidak perlu menulis secara manual dan bisa dilakukan dirumah dengan hanya menunjukkan kode transaksi kepada petugas bank.

Menurut Financial Stability Board(FSB) pengertian dari *Fintech* adalah sebuah inovasi keuangan secara teknologi sehingga dapat menghasilkan model bisnis baru, berupa aplikasi, proses maupun produk yang berkaitan dengan pasar keuangan (Fajria, Rola Nurul 2019). Adapun pengertian *Fintech* menurut Bank Indonesia yaitu hasil penggabungan teknologi antara teknologi dan jasa keuangan yang memberikan dampak pada perubahan model bisnis dari yang konvensional menjadi lebih moderat (Aini dkk 2020). Jadi *Financial Tecnology (Fintech)* merupakan suatu penyatuan antara teknologi dan sistem keuangan. Pada *Fintech* terdapat banyak sekali istilah yang berkaitan dengan bidang teknologi dan bidang keuangan sehingga keduanya jika diimplementasikan akan membantu dalam peningkatan pendapatan keuangan. Sehingga seiring dengan berjalannya waktu terbentuknya *mobile banking* yang membantu dalam melakukan transaksi melalui media hanphone.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan yaitu terdapat pada pasal 1 ayat 2 menerangkan bahwa bank adalah tubuh suatu usaha yang dalam aktivitas operasionalnya ialah mengumpulkan dana dari warga yang berbentuk simpanan serta mendistribusikan kepada warga dalam bentuk kredit atau pinjaman serta bisa bentuk-bentuk yang lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan mutu hidup orang banyak. Salah satu bentuk yang sangat berarti yang menjadi suatu elemen perbankan ialah pelayanan. Seperti sekarang ini, bank juga memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya lewat online. Pertumbuhan sistem teknologi keuangan atau biasa dikenal juga dengan *financial technology* yang mana pertumbuhannya sangat cepat membuat lembaga perbankan gencar dalam memenuhi layanan jasa keuangan berbasis teknologi salah satunya dengan *mobile banking*.

Mobile banking memberikan dampak positif yaitu mengenai efektivitas dan efisiensi dari penerapan *mobile banking* yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Efektifitas yang dimaksud yaitu nasabah tidak perlu menunggu antrian karena pada Muamalat DIN sudah tersdia fitur yang membantu nasabah untuk melakukan transaksi secara online. Sedangkan pada efisiensinya terdapat pada pihak bank karena tidak perlu menumpuk berkas dari nasabah secara manual dan efisiensi pada waktu pelayanan akan lebih cepat baik dari pihak teller ataupun dari pihak customer servis. Banyak sekali manfaat dari penerapan *mobile banking* karena dapat memberikan dampak positif pada Bank serta mempermudah segala aspek atau kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektifitas Muamalat DIN transisi progresif pelayanan nasabah PT. Muamalat KC Jember yaitu sebagai berikut:

- a. Kemahiran, kemahiran merupakan sebuah kemampuan orang dalam memberikan layanan yang diharapkan dengan segera, akurat dan memuaskan seperti halnya dengan ketelitian dalam melayani nasabah dan kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat yang membantu dalam proses pelayanan.
- b. Keandalan, para pegawai bank mengharapkan dapat membantu pelanggan atau nasabah sesuai dengan yang diharapkan seperti halnya dengan bisa memahami keinginan nasabah dan merespon dengan baik sesuai tepat waktu.
- c. Jaminan Keamanan, pihak bank diharapkan mampu menjamin keamanan baik dari data nasabah dan jaminan keamanan bebas dari risiko kepada nasabah.
- d. Rasa Empati, rasa empati yang baik akan membantu dalam menambah relasi, melakukan komunikasi dengan baik menjadi relasi, komunikasi yang baik, berkomunikasi dengan baik kepada nasabah akan memberi kesan yang baik juga kepada bank atau lembaga terkait. Misalnya melayani dengan baik nasabah tidak tanpa membedakan dan lebih memprioritaskan kepentingan nasabah.
- e. Keadaan eksternal, keadaan eksternal yang dimaksud yaitu seperti kondisi perusahaan yang masih kuat, fasilitas perusahaan yang lengkap, tata letak dan desain perusahaan yang membuat nyaman, dan kerapian penampilan karyawan.

PEMBAHASAN

Efektivitas berasal dari kata efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesi, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat, atau dapat membawa hasil, efektivitas merupakan keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran tertentu, efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada tercapainya hasil atau tujuan. Menurut Peter F. Drucker, efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan tepat pada sasaran (Moenir, Ari Soenanda, 2008). Sehingga efektivitas dapat diukur dengan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Kualitas layanan merupakan sebuah kegiatan pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan atau nasabah dengan harapan pelanggan merasa puas terhadap layanan yang sudah kita berikan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat di antaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan. berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan

keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (service quality management), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer.

Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan customer dengan pendekatan Citizen's Charter (Maklumat Pelayanan) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Zeithaml et. Al (2002) mengidentifikasi 7 dimensi kualitas layanan online, diantaranya ialah (Siti Susanti 2021):

1. Efficiency, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
2. Reability, berkenaan dengan sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
3. Fulfillment, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
4. Privacy, berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.
5. Responsiveness, merupakan kemampuan pengecer online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi online.
6. Kompensasi, meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.
7. Contact, mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon.

Fintech merupakan sebuah amunisi bagi manusia khususnya pada lembaga perbankan. Kehadiran *Fintech* ini mengubah segala sesuatu yang rumit menjadi lebih sederhana dan efisien. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses produk maupun transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Segala transaksi dapat dilakukan melalui fitur yang tersedia dalam *mobile banking*. Dalam hal ini nasabah pada perbankan dapat dengan mudah bertransaksi melalui aplikasi *mobile banking*. Muamalat DIN yang di dalamnya banyak sekali fitur perbankan yang tersedia pada operasional dalam bentuk digital dan dapat diakses 24 jam dengan biaya yang relatif murah

Mobile banking merupakan suatu aplikasi penerapan *mobile banking* yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan-kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui Smartphone dengan memanfaatkan perangkat *mobile banking*. Hampir seluruh perbankan saat ini baik bank syariah maupun bank konvensional juga sudah memiliki layanan *mobile banking* yang tentu saja dapat diakses melalui ponsel. Untuk itu guna meningkatkan pelayanan prima kepada seluruh Nasabah setia, Bank Muamalat Indonesia sebagai pioneer bank syariah nasional berupaya untuk terus melakukan berbagai inovasi dengan layanan dan produk yang dimiliki, salah satunya dengan digitalisasi perbankan. Melalui *mobile banking* syariah MDIN (demikian panggilan singkat untuk Muamalat DIN) yang merupakan platform digital unggulan Bank Muamalat Indonesia.

Sejak diluncurkan pada tahun 2019, Muamalat DIN terus memberikan inovasi melalui fitur-fiturnya. *Mobile banking* muamalat merupakan layanan elektronik perbankan yang selalu bisa diakses 24 jam dengan mudah dan aman. Layanan ini memungkinkan nasabah dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Hingga saat ini, sudah terdapat beberapa fitur unggulan yang terus dikembangkan demi kemudahan dan kenyamanan Nasabah dalam bertransaksi online. Beberapa fitur unggulan *mobile banking* syariah Muamalat DIN di antaranya:

1. Sistem Keamanan (device binding, password, TIN, dan autentikasi biometric)
2. Kepraktisan (single portofolio, smarttransfer, transaksi terjadwal atau berulang, auto save receipt dan share receipt, serta menu favorit)
3. Informasi Produk & Promo (sales trigger) dan pas untkmu (untuk pengguna tertentu).
4. Yang terbaru, Bank Muamalat merilis fitur bernama Hijrah Lounge yang berisi konten-konten Islami seperti jadwal salat, arah kiblat, kalkulator zakat dan hadis harian. Hijrah Lounge tidak eksklusif untuk nasabah Bank Muamalat, tetapi juga bisa diakses oleh non nasabah Bank Muamalat cukup dengan mengunduh Muamalat DIN melalui smartphone.

Di dalam Hijrah Lounge juga terdapat fitur Hijrah Tour yang dapat digunakan untuk melakukan pembelian paket umrah. Fitur ini bekerja sama dengan partner GoHalalGo dimana nasabah bisa mendapatkan informasi serta memilih paket umrah dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang terpercaya.

Produk yang ada pada aplikasi *mobile banking* Muamalat Din yang di diterapkan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember terdapat fitur-fitur baru seperti :

1. Pembukaan rekening online. Dimana pada saat melakukan pembukaan rekening, nasabah sudah tidak perlu lagi mendatangi kantor cabang dan sepenuhnya dapat dilakukan melalui aplikasi Muamalat Din.
2. Fitur transaksi yang lebih lengkap. Fitur ini antara lain, transfer antar bank, pembayaran e-commerce, transaksi top up e-wallet (Dana, Ovo Gopay, LinkAja, dan ShoppePay).
3. *Mobile banking* Muamalat Din menghadirkan layanan khusus islami seperti, pembayaran zakat, infaq, wakas, waktu sholat, arah kiblat, serta lokasi masjid yang terdekat dengan nasabah.
4. Pendaftaran Haji dan Umrah hingga pelunasan dan pembayaran haji dan umrah.

5. Pembayaran melalui QRIS.

Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan data Nasabah. Aplikasi Muamalat DIN bisa diunduh melalui AppStore untuk pengguna iPhone minimum versi iOS 7 dan Google Play Store untuk pengguna Android dengan minimum versi 4.0 (Jellybean). Cukup empat langkah mudah bagi Nasabah Bank Muamalat untuk melakukan registrasi pada Muamalat DIN:

- Input detail nomor rekening, PIN ATM, nomor ponsel yang terdaftar di Bank dan kode captcha.
- Verifikasi SMS OTP (one time password) yang otomatis akan terisi
- Buat user ID dan password, sertakan alamat e-mail untuk kebutuhan notifikasi Anda, lalu masukkan referral code (id petugas Bank jika diperlukan)
- Buat TIN (transaction identification number) yang akan digunakan untuk otentikasi transaksi (Nadya Ervina dkk 2023).

Dalam pembuatan produk, keberbedaan dan daya tarik sangat diperlukan, termasuk dalam produk perbankan. Fitur merupakan spesifikasi produk itu sendiri dan memainkan peran penting dalam pembuatan produk berkualitas. Fitur sering terkait dengan manfaat atau fungsionalitas suatu produk, mencerminkan pandangan konsumen terhadap karakteristik produk atau peningkatan fungsi produk.

Beberapa indikator ketersediaan fitur dalam suatu sistem, menurut Poon dan Hans Setiawan yaitu sebagai berikut:

- Memper memudahkan pengguna dalam mengakses informasi tentang produk dan layanan adalah fungsi dari fitur layanan, yang memberikan kemudahan akses pengguna terhadap informasi mengenai produk atau layanan.
- Fitur layanan yang disediakan memiliki variasi dalam proses melayani transaksi nasabah, menciptakan keragaman dalam layanan transaksi untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah.
- Keragaman fitur layanan dalam sistem informasi bank memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi apa pun dengan berbagai opsi fitur yang tersedia.
- Adanya fitur-fitur tambahan inovatif membuat nasabah tertarik menggunakan sistem *mobile banking* dari suatu bank yang membedakannya dari yang lain (Theriady 2015).

Pada segmen geografik, PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember terletak pada lokasi yang strategis. Berada dipusat keramaian, yakni pusat kota dan pusat ekonomi. Dimana letak bank berdekatan dengan kampus, alun-alun, klinik dan UMKM sehingga aksesnya mudah dijangkau. Pada segmen demografik, PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember membidik masyarakat berusia minimal 17 tahun hingga usia tak terbatas, baik laki-laki maupun perempuan dari segala bidang pekerjaan, apapun pekerjaannya yakni seluruh masyarakat yang sudah memiliki penghasilan baik dari pegawai negeri sipil, pegawai swasta, wiraswasta dan lain sebagainya. Berdasarkan status keluarga, yakni calon nasabah baik yang sudah menikah maupun yang belum menikah.

Terakhir pada segmen psikografik, PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember, yakni berpenghasilan tinggi maupun masyarakat yang berpenghasilan rendah. PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember sebagai bank yang mempertahankan kemurnian syariahnya mengedepankan Islamic icon dan menjadikan bank yang menerapkan sistem syariat islam pertama kali di Indonesia. Segmen muslim yang dibidik diantaranya Universitas Islam Jember, SMA Muhammadiyah, SDIT dan lain sebagainya.

PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember berupaya untuk membangun kepercayaan dimata konsumen bahwa produk jasa yang ditawarkan tersebut memang layak dipercaya dan kompeten melalui pengembangan fitur-fitur aplikasi *mobile banking* seperti, pembukaan rekening online, pendaftaran-pembayaran-pelunasan Haji dan Umrah, pembayaran melalui QRIS dan fitur-fitur lainnya sesuai kebutuhan nasabah sehingga mempermudah transaksi perbankan dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember juga memposisikan diri sebagai Bank Syariah yang berkualitas di Indonesia dengan mempertahankan kemurnian syariahnya sebagai bank syariah pertama kali yang ada di Indonesia dan mengikuti perkembangan trend layanan digital.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang sudah dilakukan, ada beberapa poin yang dapat disimpulkan, diantaranya:

- Mobile banking* adalah salah satu teknologi finansial yang bergerak di bidang keuangan. Hampir seluruh lembaga keuangan sudah menggunakan layanan *mobile banking*, begitupun dengan bank muamalat, bank muamalat mempunyai *mobile banking* yang di beri nama muamalat din, dengan adanya muamalat din, para nasabah bank muamalat dan juga pihak bank merasa sangat terbantu karena semua proses yang di lakukan bisa dilakukan dengan cepat dan juga efisien.
- Berbagai fitur layanan yang terdapat dalam muamalat din semakin hari juga semakin canggih dan hal tersebut juga membuat nasabah sangat puas dengan layanan yang telah diberikan, adapun layanan yang terdapat di muamalat din sangat beragam, bahkan nasabah juga bisa membuka rekening hanya melalui muamalat din dan proses nya juga sangat cepat, selain itu nasabah juga bisa mengubah pin atm nya melalui muamalat din tanpa harus datang langsung ke bank.
- Efektivitas dan Efisiensi dari penerapan *mobile banking* guna meningkatkan kualitas pelayanan ialah, Efektivitasnya untuk nasabah tidak perlu melakukan penantian antrian terlalu lama. Dan efisiensinya bagi pihak bank itu sendiri tidak perlu menumpuk kertas transaksi nasabah secara manual dan efisiensi dari sisi durasi pelayanan akan menjadi lebih cepat.

4. Penerapan *mobile banking* dengan aplikasi Muamalat Din disini mampu memberikan dampak positif bagi Bank seperti halnya mempermudah segala aspek yang berkaitan dengan pelayanan nasabah dan meningkatkan CSS PT. Bank Muamalat Indonesia itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Afghani, Moh Faqih, and Emma Yulianti. "Pengaruh kepercayaan, keamanan, persepsi risiko, serta kesadaran nasabah terhadap adopsi e-banking di Bank BRI Surabaya." *Journal of Business & Banking* 6.1 (2017): 113-128.
- Afifah, Rohmaniah Nova Nur, and M. Taufiq. "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Sebelum dan Setelah Menerapkan *Mobile banking* pada Perbankan yang Terdaftar di BEI." *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo* 8.1 (2022): 84-96.
- Aini, Qurotul, Indri Handayani, and Fauziyyah Husna Nurdianah Lestari. "Utilization Of Scientific Publication Media To Improve The Quality Of Scientific Work." *Aptisi Transactions on Management (ATM)* 4.1 (2020): 1-12.
- Budhi, Setia. "pengertian, peranan dan perkembangan bank syariah di Indonesia." *Jurnal Unimus* 2.4 (2014).
- Fajria, Rola Nurul. "Potensi Sinergitas *Fintech* Dengan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia." *MALIA: Jurnal Perbankan dan Keuangan Islam* 3.2 (2019): 174-181.
- Kamus Bahasa Indonesia
- Nadya Ervina, Risma Wartu, dan Nursantri Yantri, " Penerapan Layanan Muamalat DIN Dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Serdang" Vol 3 No 3 (2023). Diakses pada 13 Januari 2024 melalui <https://journal.laaroiba.ac.id/index.php/elmujtama/article/view/3873>
- Moenir, Ari Soenanda. "Manajemen pelayanan umum di Indonesia." (2008). Diakses pada 08 Januari 2024 melalui, <https://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=6788&lokasi=lokal>
- Siti Susanti, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, Adib Favhri, t.th. "Analisis Kualitas Layanan Banking dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah", (*IJAB : Indonesian Journal of Accounting and Bussines*, 2021),”17-18.
- Simanungkalit, Eltasya Sifra Mevia, Endang Hatma Juniwati, dan Banter Laksana. "Studi Komparasi Kinerja Profitabilitas dan Earning Per Share PT Bank Central Asia Tbk Sebelum dan Setelah Penerapan *Mobile banking*." *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia* 2.3 (2022): 468-476.
- Theriady, Hans Setiawan, and Dahlia Br Ginting. "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking." *Media Informatika* 14.2 (2015): 117-141.
- Peraturan Bank Indonesia, 'Peraturan Bank Indonesia, Mengenal Financial Technology', 2018, diakses pada 07 Januari 2023 melalui <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial>