

SKRIPSI

DIGITALISASI SYARIAH: PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT TERHADAP INOVASI LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI DALAM MAQASHID SYARIAH



Oleh :

Rudi Irawan

NIM : 2113211027

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
BLOKAGUNG-BANYUWANGI
2025**

SKRIPSI

DIGITALISASI SYARIAH: PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT TERHADAP INOVASI LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI DALAM MAQASHID SYARIAH



Oleh :

Rudi Irawan

NIM : 2113211027

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
BLOKAGUNG-BANYUWANGI
2025**

Prasyarat Gelar



DIGITALISASI SYARIAH: PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT TERHADAP INOVASI LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI DALAM MAQASHID SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Univresitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSya) Blokagung Banyuwangi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Rudi Irawan

NIM : 2113211027

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
BLOKAGUNG BANYUWANGI
2025**

Persetujuan Pembimbing

Skripsi Dengan Judul:

DIGITALISASI SYARIAH: PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT TERHADAP INOVASI LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI DALAM MAQASHID SYARIAH

Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi

Pada tanggal :3 Agustus 2025

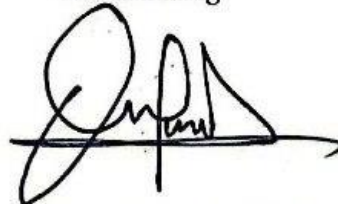
Mengetahui,

Ketua Prodi
Perbankan syariah



Imam Khusnudin, S.E., M.M
NIPY. 3151602078501

Pembimbing



Indana Almas Azhar, M.Pd.
NIPY. 3152119089401

Pengesahan Penguji

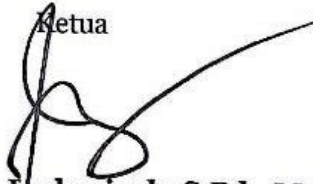
Skripsi saudara Rudi Irawan telah di Munaqosah Kepada Dewan
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas KH.
Muhktar Syafaat (UIMSya) Blokagung Banyuwangi

Pada tanggal: 3 Agustus 2025

Dan telah diterima serta disahkan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Tim penguji:

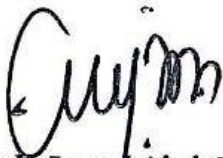
Ketua



Dr. Nur Anim Jauhariyah, S.Pd., M.Si.

NIPY. 3150617028401

Penguji I



Aula Izatul Aini, M.E.

NIPY. 3151628039101

Penguji II



Indana Almas Azhar, M.Pd

NIPY. 3152119089401



Dekan



Dr. Hj. Lely Ana Perawati Ekaningsih, S.E., M.H., M.M., CRP. v.

NIPY 3150425027901

Motto dan Persembahan

MOTTO:

“Perjalanan panjang dan penuh rintangan bukanlah penghalang, melainkan bukti bahwa tidak pernah menyerah.”

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ

“Dan orang-orang yang berjihad untuk(mencari keridhaan) kami, benar-benar akan kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami, Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik.”

(QS. Al-Ankabut:69)

PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur yang tak terhingga, karya ini kutulis bukan semata karena kepandaian, tetapi karena rahmat dan kasih sayang Allah SWT yang tak pernah putus. Dalam setiap air mata yang jatuh diam-diam, dalam setiap doa yang terlantun lirih di sepertiga malam, dalam setiap detik perjuangan yang tak terlihat—akhirnya, aku sampai di titik ini. Dengan penuh kerendahan hati, karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua malaikat tanpa sayap, kedua orang tua ku Abdul fattah dan Tukimah. Terima kasih karena telah menjadi pilar kokoh dalam hidupku. Tak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar cinta dan pengorbanan kalian. Meski kalian tak pernah mengenyam bangku kuliah, tapi setiap nasihat, pelukan, dan doa yang kalian panjatkan jauh lebih berarti daripada ribuan teori akademik. Kalian adalah universitas kehidupan terbaik bagiku. Segala jerih payah dan tangisan dalam diam kalian adalah alas dari pencapaian ini. Terima kasih karena telah mempercayaku, bahkan saat aku sendiri meragukan diri. Gelar ini untuk kalian, selalu.
2. Kepada kakak ku, Andrian Asfianto Nirizal S.Pd .Terima kasih atas dukungan yang tak pernah padam, baik secara moril maupun materi. Di balik kesederhanaanmu, aku belajar tentang ketulusan yang sebenarnya. Walau dunia pendidikan tinggi tak sempat kamu rasakan, tapi semangat dan doronganmu jauh lebih tinggi dari

gedung-gedung kampus mana pun. Terima kasih telah menjadi tempat berpulang ketika dunia terasa berat.

3. Sahabat seperjuangan di bangku kuliah: Rizalul Anam, M. Kusya Fadillah, Anas Aji Ilmawan, Ahmad Abdul Haq. Kalian adalah wajah-wajah penyemangat dalam tiap bab kehidupan kampus. Terima kasih telah tumbuh bersama, jatuh dan bangkit bersama. Terima kasih atas tawa, pelukan, dan penguatan di saat-saat krisis.
4. Untuk sahabat terdekatku, Ahmad imam khanafi, Rafli Bima Aditya. Terima kasih telah hadir di masa-masa paling rapuh. Kalian bukan hanya sahabat, tapi cahaya dalam gelap. Di tengah pikiran yang kacau dan keyakinan yang sempat goyah, kalian adalah pengingat bahwa aku masih punya alasan untuk bertahan.
5. Dan terakhir, untuk diriku sendiri Rudi Irawan. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah, bahkan saat semua terasa ingin ditinggalkan. Untuk malam-malam penuh air mata, untuk hari-hari di mana semangat hampir padam, kamu tetap memilih melanjutkan. Ini bukan hanya tentang menyelesaikan skripsi, ini tentang keberanian untuk terus berjalan walau langkah terseok.

Skripsi ini bukan akhir, tapi adalah tonggak awal dari perjalanan panjang kehidupan. Apapun yang akan terjadi ke depan, semoga kamu selalu ingat: kamu sudah pernah kuat, kamu sudah pernah menang, dan kamu pasti bisa menghadapi apa pun yang datang setelah ini.

Selamat untukmu. Teruslah bertumbuh, dengan semangat.

Persyaratan Keaslian Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : Rudi Irawan

NIM : 2113211027

Progam Studi : Perbankan Syariah

Fakultas :Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Alamat Lengkap : Dusun Krajan, RT. 01, RW. 03 Desa
Kajarharjo, Kecamatan Kalibaru, Kabupaten
Banyuwangi, Provinsi jawa Timur

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Banyuwangi,3 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Rudi Irawan

NIM: 2113211027

Abstrak

Rudi Irawan, 2025. Digitalisasi syariah: Persepsi Nasabah Bank muamalat Terhadap Inovasi Layanan Digital Berbasis Teknologi Dalam Maqashid Syariah. Skripsi Progam studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas KH. Muhktar Syafaat (UIMSYA) Blokagung , Banyuwangi.

Pembimbing : Indana Almas Azhar, M.Pd.

Kata kunci : Persepsi Nasabah, Inovasi, Layanan Digital, Digitalisasi, Maqashid Syariah.

Ditengah pesatnya penggunaan Teknologi oleh masyarakat umum, industri perbankan harus faham dan mengikuti perkembangan tersebut. Aplikasi layanan digital Muamalat DIN bukan hanya sekedar inovasi teknologi, tetapi merupakan bentuk aktualisasi dari nilai-nilai maqashid syariah dalam sistem keuangan Islam modern. Melalui fitur-fitur yang disediakan, aplikasi ini menjadi sarana untuk menjembatani antara kebutuhan teknologi dan tuntunan syariat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kesesuaian fitur layanan Muamalat DIN dalam prinsip maqashid syariah dan persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital Bank Muamalat Cabang Genteng.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Adapun jenis penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus (*case study*) dengan menggunakan tehnik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan tehnik analisi data menggunakan metode Miles & Huberman yaitu reduksi data (Data Reduction), penyajian data (Data Display) dan penarikan kesimpulan (Conslusion Drawing).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Nasabah Bank Muamalat Cabang Genteng memiliki persepsi positif terhadap layanan digital, khususnya aplikasi *Muamalat DIN*, yang dinilai memudahkan transaksi perbankan serta memenuhi kebutuhan finansial dan spiritual melalui berbagai fitur unggulan dan konten islami. Meski demikian, kendala teknis seperti jaringan tidak stabil masih sesekali ditemui. (2) Penelitian ini menunjukkan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi Muamalat DIN selaras dengan prinsip Maqashid Syariah. Fitur zakat, infak, dan wakaf mendukung *hifzh al-din*, sistem keamanan dan transparansi mendukung *hifzh al-mal*. Inovasi digital ini tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga merefleksikan nilai-nilai syariah dalam praktik keuangan harian.

Abstrack

Rudi Irawan, 2025. Sharia Digitalization: Muamalat Bank Customer Perceptions of Technology-Based Digital Service Innovations Within the Maqashid Sharia. Thesis, Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, KH. Muhktar Syafaat University (UIMSYA), Blokagung, Banyuwangi.
Supervisor: Indana Almas Azhar, M.Pd.

Keywords: *Customer Perception, Innovation, Digital Services, Digitalization, Maqashid Sharia.*

Amid the rapid adoption of technology by the general public, the banking industry must understand and keep pace with these developments. The Muamalat DIN digital service application is not merely a technological innovation, but an actualization of the values of maqashid sharia in the modern Islamic financial system. Through its features, this application serves as a bridge between technological needs and sharia guidance. This study aims to determine the alignment of Muamalat DIN service features with maqashid sharia principles and customer perceptions of the digital service innovations of Bank Muamalat, Genteng Branch.

This study employed qualitative research. This type of research employed a case study, utilizing data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used the Miles & Huberman method, namely data reduction, data display, and conclusion drawing.

*The results of this study indicate that: (1) Customers of Bank Muamalat Genteng Branch have a positive perception of digital services, especially the Muamalat DIN application, which is considered to facilitate banking transactions and meet financial and spiritual needs through various superior features and Islamic content. However, technical obstacles such as unstable networks are still occasionally encountered. (2) This study shows that the features in the Muamalat DIN application are in line with the principles of Maqashid Syariah. The zakat, infaq, and waqf features support *hifzh al-din*, the security and transparency systems support *hifzh al-mal*. This digital innovation not only simplifies transactions, but also reflects sharia values in daily financial practices.*

Kata Pengantar

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, skripsi ini hanya bisa selesai semata karena rahmat, ridho dan kasihnya. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepadanya Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi umatnya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang tulus dan ikhlas kepada:

1. KH. Ahmad Hisyam Syafa'at, S.Sos.,I., M.H. selaku pengasuh Yayasan Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi.
2. Dr. KH. Ahmad Munib Syafa'at, Lc, M.E.I. selaku rektor Universitas KH. Mukhtar Syafa'at Blokagung Banyuwangi.
3. Dr. Hj. Lely ana Ferawati Ekaningsih, S.E, MH., MM., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Imam Khusnudin S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
5. Indana Almas Azhar, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing.
6. Seluruh Dosen Universitas KH. Muhktar Syafa'at Blokagung Banyuwangi.
7. Dan semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari segi penyajian maupun isi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Banyuwangi, 24 Juni 2025

Penulis



Rudi Irawan
Perbankan Syariah

Daftar Isi

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Prasyarat Gelar.....	iii
Persetujuan Pembimbing.....	iv
Pengesahan Penguji	v
Motto dan Persembahan	vi
Persyaratan Keaslian Skripsi.....	viii
Abstrak	ix
Kata Pengantar	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Transliterasi	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Definisi Istilah.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Teori-teori Yang Berkaitan Dengan Penelitian	7
2.1.1 Persepsi Nasabah	7
2.1.2 Inovasi Layanan Digital	8
2.1.3 Digitalisasi Perbankan Syariah	10
2.1.4 Maqashid Syariah	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Alur Pikir Penelitian.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26

3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2.1 Lokasi Penelitian	26
3.2.2 Waktu Penelitian.....	26
3.3 Kehadiran Peneliti.....	26
3.4 Subjek Peneliti (Informan)	27
3.5 Data dan Sumber Data	27
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	28
3.7 Keabsahan Data	29
3.8 Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Data Lapangan	32
4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Cabang Genteng	32
4.1.2 Struktur Bank Muamalat Cabang Genteng.....	33
4.1.3 Visi Misi Bank Muamalat Cabang Genteng	34
4.1.4 Fitur-fitur Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Muamalat DIN Bank Muamalat.....	36
4.2 Verifikasi Data Lapangan.....	42
4.2.1 Informan Penelitian	42
4.2.2 Pengumpulan Data	42
4.2.3 Tabel Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik	68
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1 Persepsi Nasabah Terhadap Inovasi Layanan Digital Bank Muamalat Cabang Genteng	71
4.3.2 Kesesuaian Fitur Layanan Muamalat DIN Dengan Prinsip Maqashid Syariah.....	76
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Implikasi Penelitian (Teoritis dan Praktis)	81
5.3 Keterbatasan Penelitian	82
5.4 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1 Data Informan Nasabah.....	42
Tabel 4.2 Data Informan Ahli.....	42
Tabel 4.3 Tringulasi Sumber.	68
Tabel 4.4 Tringulasi Tehnik.	70

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Struktur Bank Muamalat Cabang Genteng.....	33
Gambar 4.2 Fitur Favorit.....	36
Gambar 4.3 Fitur Produk.	37
Gambar 4.4 Fitur Bank Haji.	38
Gambar 4.5 Fitur Transaksi.....	38
Gambar 4.6 Fitur Bayar.....	39
Gambar 4.7 Fitur Beli.	39
Gambar 4.8 Fitur Hijrah Amal.	40
Gambar 4.9 Fitur Hijrah Longue.....	40
Gambar 4.10 Keamanan Login.....	41
Gambar 4.11 Notifikasi Sedekah Subuh.	41

Daftar Lampiran

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Transkrip Wawancara (Nasabah)

Lampiran 3: Transkrip Wawancara (Informan Ahli)

Lampiran 4: Foto Dokumentasi (Nasabah)

Lampiran 5: Foto Dokumentasi (Informan Ahli)

Lampiran 6: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 7: Kartu Bimbingan

Lampiran 8: Lembar Pengesahan Revisi

Lampiran 9: Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 10: Daftar Riwayat Hidup

Transliterasi

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan inovasi teknologi informasi dan digitalisasi syariah dalam industri perbankan telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam layanan perbankan, termasuk perbankan syariah. Salah satu bank yang aktif dalam implementasi inovasi layanan digital ini adalah Bank Muamalat Cabang Genteng. Semakin pesatnya perkembangan Teknologi oleh masyarakat umum, tidak dapat di pungkiri bahwa industri perbankan harus mengikuti trend tersebut untuk menarik perhatian nasabah. Oleh karena itu, pengembangan digital dalam bisnis syariah merupakan salah satu faktor yang vital dalam mendukung eksistensi bisnis syariah di tanah air(Jihad Dkk, 2022).

Salah satu inovasi yang diperkenalkan dari bank muamalat adalah aplikasi *mobile banking* Muamalat Digital Islami Network (MDIN) sama halnya dengan bank lain yang juga menyediakan aplikasi mobile banking. Namun, pada aplikasi mobile banking bank muamalat ini tidak hanya menyediakan fitur transaksi keuangan umum tetapi juga fitur berbasis nilai-nilai islam, fitur islami inilah yang menjadi inovasi terbaru seperti Baitul Mal Muamalat, Ziswaf, Kurban Online, dan Hijrah Lounge. Menurut (Arifqi & Junaedi, 2021) tidak kalah pentingnya adalah peran spiritualitas dalam bertransaksi Fitur-fitur ini dikembangkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah saat menggunakan aplikasi tersebut sekaligus memenuhi kebutuhan rohaniah mereka. Dengan adanya penambahan fitur Islami pada aplikasi Muamalat DIN mempunyai tujuan utama untuk membagikan layanan perbankan yang lebih prima serta komprehensif kepada nasabah dan juga termasuk sebuah inovasi yang ada di bank muamalat.

Lewat satu aplikasi, nasabah bisa mengakses bermacam layanan syariah yang mempermudah transaksi setiap hari. Inovasi fitur Islami ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta kenyamanan dalam bertransaksi tanpa wajib memakai banyak aplikasi ataupun layanan terpisah. Dengan fitur ini, nasabah dapat lebih gampang mengelola keuangan mereka sembari senantiasa mematuhi prinsip-prinsip syariah. Kemudahan penggunaan aplikasi Muamalat DIN ini berdampak langsung pada jumlah pengguna yang tumbuh dengan sangat cepat. Berdasarkan data Bank Muamalat Cabang Genteng

jumlah pengguna Muamalat DIN meningkat secara year to date (Ytd) pada tahun 2022 sebanyak 93 pengguna tumbuh menjadi 385 pada tahun 2023, hal ini menjadi tolak ukur keberhasilan dalam menjawab kebutuhan nasabah akan transaksi keuangan berbasis syariah serta bukti dari kepuasan nasabah dalam memanfaatkan fitur-fitur islami di dalamnya (Bank muamalat, 2023). Namun, keberhasilan inovasi ini sangat bergantung pada persepsi dan tingkat penerimaan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan.

Inovasi layanan digital di perbankan syariah khususnya di Indonesia tidak hanya menjadi kebutuhan bagi bank untuk bersaing di era digital, tetapi juga sebagai upaya dalam memenuhi harapan serta kebutuhan nasabah. Fitur-fitur seperti mobile banking, internet banking, dan layanan transaksi digital lainnya telah diperkenalkan untuk meningkatkan pengalaman perbankan yang lebih efisien dan fleksibel. Sebagai bank syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat senantiasa berinovasi dalam layanan perbankan digitalnya untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan nasabahnya. Karena transformasi digital saat ini, perbankan Indonesia khususnya juga harus meningkatkan kemampuan perbankan digitalnya untuk bisnis. (Tartila, 2022)

Pengembangan digital bank syariah harus bisa mampu menginovasi layanan digitalnya. Karena pelayanan terhadap nasabah akan sangat berpengaruh untuk kinerja keuangan bank lebih melonjak serta memberikan dampak positif bagi bank itu sendiri (Nurazmi, 2023). Pada dasarnya nasabah memiliki berbagai persepsi berbeda-beda terhadap layanan digital yang dipengaruhi oleh faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan layanan, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah. Karena berdasarkan penilaian nasabah yang sudah menggunakan layanan digital bank muamalat ada beberapa nasabah yang mengalami gangguan terhadap jaringan / kecepatan layanan yang dialaminya, sehingga penilaian tersebut berbeda-beda. Persepsi yang positif akan mendorong penggunaan layanan digital secara luas, sedangkan persepsi yang negatif dapat menjadi hambatan dalam pengadopsian teknologi ini.

penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi bagaimana persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital Bank Muamalat Cabang Genteng, khususnya dalam penggunaan aplikasi layanan digital Muamalat DIN. Karena untuk mengetahui bagaimana penilaian nasabah yang menggunakan aktif layanan digital bank muamalat

cabang genteng dengan berkembangnya inovasi baru yang telah hadir. Dengan inovasi baru pada layanan digital bank muamalat ini, penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana persepsi nasabah terhadap perkembangan fitur dalam layanan digital Bank Muamalat mampu meningkatkan kepuasan dan pengalaman bertransaksi nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan digital perbankan syariah yang lebih efektif dan bernilai bagi nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan digital perbankan syariah yang lebih efektif dan bernilai bagi nasabah. Dengan mengacu pada prinsip *maqashid syariah*, inovasi layanan digital yang dikembangkan tidak hanya dinilai dari aspek efisiensi dan kenyamanan, namun juga dari sejauh mana inovasi tersebut mampu menjaga dan mengembangkan nilai-nilai dasar syariah seperti menjaga agama (*hifzh al-din*), jiwa (*hifzh al-nafs*), akal (*hifzh al-aql*), keturunan (*hifzh al-nasl*), dan harta (*hifzh al-mal*). Oleh karena itu, memahami persepsi nasabah terhadap inovasi digital berbasis syariah dalam konteks *maqashid syariah* menjadi sangat relevan sebagai bagian dari upaya perbankan syariah untuk menciptakan layanan yang tidak hanya modern dan efisien, tetapi juga bernilai secara spiritual.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital di Bank Muamalat Cabang Genteng?
2. Bagaimana kesesuaian fitur-fitur dalam layanan Muamalat DIN dengan prinsip *maqashid syariah*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital di Bank Muamalat Cabang Genteng.
2. Untuk menganalisis kesesuaian fitur-fitur layanan dalam aplikasi Muamalat DIN dengan prinsip-prinsip *maqashid syariah*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Digunakan untuk mengembangkan pengetahuan dibidang digitalisasi, khususnya di bidang pengembangan produk

perbankan syariah serta sebagai referensi bagi penulis lain yang mengadakan penelitian tentang inovasi layanan digital pada bank muamalat.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan rekomendasi bagi Bank Muamalat Cabang Genteng dalam meningkatkan inovasi layanan digital agar lebih diterima oleh nasabah.
- b. Membantu pihak bank dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah terhadap layanan digital, sehingga dapat merancang strategi yang lebih sesuai.
- c. Mempermudah nasabah dalam memahami manfaat dan keunggulan layanan digital Bank Muamalat serta meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap layanan tersebut.

1.5 Definisi Istilah

Pengertian judul, penelitian ini diberikan judul “Digitalisasi syariah : Persepsi Nasabah Bank Muamalat Terhadap Inovasi Layanan Digital Berbasis Teknologi Dalam Maqashid Syariah”. Guna untuk mendapatkan kejelasan mengenai definisi istilah dalam penelitian ini, maka peneliti merasa perlu menjelaskan beberapa istilah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Persepsi Nasabah

Persepsi adalah proses yang digunakan individu untuk memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi masuknya informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Muarif & Saifudin, 2022). Persepsi dari kamus Bahasa Indonesia adalah berasal dari Bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera.

Dari beberapa definisi persepsi nasabah di atas, kesimpulan dari penulis bahwa persepsi nasabah merupakan cara pandang atau penilaian dari seseorang yang terbentuk berdasarkan pengalaman, kebutuhan, serta pemahaman individu terhadap layanan yang diberikan oleh suatu lembaga/instansi. Persepsi ini tidak hanya dipengaruhi oleh hal fungsionalnya seperti kemudahan dan kecepatan layanan, tetapi juga oleh kesesuaian layanan dengan nilai-nilai dan harapan individu nasabah, terutama dalam perbankan syariah. Yang berarti meskipun suatu layanan telah dirancang dengan Teknologi

modern, keberhasilan tetap bergantung pada bagaimana nasabah menangkap, merasakan, dan menilai manfaat dari layanan tersebut dalam kehidupan keseharian mereka.

b. Inovasi

Definisi inovasi menurut (Margareta & Liliani, 2023) adalah suatu ide, halhal yang praktis, metode, cara dan barang-barang buatan manusia yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang. Dari definisi menurut pendapat di atas, penulis menyimpulkan bahwa inovasi merupakan proses menciptakan atau mengembangkan suatu gagasan, layanan, atau sistem yang mampu memberikan nilai tambah dan manfaat bagi pengguna. Dalam hal layanan digital perbankan syariah, inovasi tidak hanya dimaknai sebagai update Teknologi semata, tapi juga mencakup upaya menghadirkan solusi yang relevan dengan kebutuhan nasabah, serta tetap bijak dalam prinsip islam. Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang mampu menjawab perkembangan zaman, sekaligus memperkuat kepercayaan serta kenyamanan penggunaannya dalam menggunakan suatu layanan yang di promosikan.

c. Layanan Digital

Layanan merupakan sesuatu aksi sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan cuma sekedar menolong. ataupun terdapatnya permintaan kepada pihak lain buat memenuhi kebutuhannya secara sukarela Pelayanan merupakan aspek yang tidak dapat disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Sebab dengan pelayanan konsumen hendak memperhitungkan setelah itu menimbang apakah berikutnya ia hendak loyal kepada pemberi layanan tersebut (Sari et al., 2023).

Layanan digital perbankan adalah kegiatan perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan sarana elektronik ataupun digital milik bank atau melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi e-commerce, dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank (Nurazzmi, 2023).

Dari definisi pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa layanan digital merupakan bentuk transformasi pelayanan yang memanfaatkan kemajuan Teknologi informasi guna memberikan kemudahan, kecepatan, dan keefektifan dalam berinteraksi antara lembaga keuangan dengan nasabah. Layanan digital ini tidak hanya

terbatas pada transaksi finansial, tapi juga mencakup berbagai fitur pendukung seperti fitur-fitur dengan konten islami yang ada pada layanan digital Bank Muamalat. Dalam perbankan syariah layanan digital harus mampu memenuhi kebutuhan transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah, sekaligus tetap memberikan kenyamanan dan keamanan kepada penggunaanya dalam setiap aktivitas perbankan syariah yang dilakukan secara online.

d. Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses mengubah data analog menjadi digital menggunakan teknologi dan sistem komputerisasi untuk pemrosesan otomatis.(Suparyanto dan Rosad, 2020) Dengan demikian, digitalisasi menurut penulis bukan hanya soal proses konversi data dari bentuk analog ke format digital, tapi merupakan suatu langkah strategis dalam meningkatkan efisien, akurasi, dan kecepatan pelayanan melalui pemanfaatan Teknologi informasi. Didalam perbankan digitalisasi mencakup pengembangan sistem dan aplikasi yang memungkinkan layanan dilakukan secara otomatis, individu, dan dapat di akses kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor bank. Tidak hanya itu, digitalisasi juga berperan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang lebih praktis dan personal, sekaligus menjadi sebuah pondasi penting dalam mendorong transformasi layanan ke arah yang lebih mengikuti perkembangan zaman.

e. Maqashid Syariah

Pengertian adalah adalah memahami makna-makna, hikmah-hikmah, tujuan-tujuan, rahasia-rahasia dan hal-hal yang melatar belakangi dari terbentuknya sebuah hukum(Paryadi, 2021). Konsep maqashid Syariah adalah salah satu konsep penting dan fundamental yang menjadi pokok bahasan dalam Islam yang menegaskan bahwa Islam hadir untuk mewujudkan dan memelihara maslahat umat manusia(Paryadi, 2021). Konsep ini telah diakui oleh para ulama dan menjadi acuan dasar dalam keberislaman yang sudah dijelaskan di atas. Adapun ruh dari konsep Maqasid Syari'ah adalah untuk mewujudkan kebaikan sekaligus menghindarkan keburukan atau menarik manfaat dan menolak mudarat (dar'u al-mafasid muqaddamun ala jalb al-masalih), istilah yang sepadan dengan inti dari Maqasid Syariah tersebut adalah maslahat, karena Islam dan maslahat laksana saudara kembar yang tidak mungkin dipisahkan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori-teori Yang Berkaitan Dengan Penelitian

2.1.1 Persepsi Nasabah

a. Pengertian Persepsi Nasabah

kehidupan individu tidak lepas dari lingkungannya, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial. Sejak kita dilahirkan secara tidak langsung berhubungan dengan dunia dan keadaan di sekitarnya. Maka dari itu pula individu secara tidak langsung menerima stimulus dari luar dirinya, dan hal ini berkaitan dengan persepsi (Rahmadaini, 2024). Manusia mempunyai persepsi yang berbeda-beda baik dari segi pengalaman ataupun pengetahuan terhadap sesuatu yang telah di lakukan. Persepsi adalah proses dimana seseorang menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indra seseorang (Mulyana, 2006).

Persepsi sebagai proses dimana seseorang mengorganisasi dan menafsir kesan indra mereka supaya memberikan makna bagi mereka. Menurut rakhmah (dalam Rahmadaini, 2024) menyatakan persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan yang di dapat dengan menyimpulkan sebuah informasi dan menafsirkan suatu pesan dan memberikan makna pada stimulasi indrawi. Pada suatu lembaga proses persepsi timbul dan mempengaruhi pengguna dalam mengakses informasi yang meliputi seperti layanan, SDM, dan fasilitas Teknologi suatu objek yang di pengaruhi oleh pengalaman, kebutuhan, dan pengetahuan. Sistem. Jadi persepsi pada dasarnya adalah respon seseorang tentang sesuatu yang di pengaruhi oleh faktor kebutuhan, pengalaman, dan faktor lingkungan lainnya (Rahmadaini, 2024).

b. Proses Persepsi nasabah

Proses persepsi menurut (Muarif & Saifudin, 2022) ada 3 yaitu :

1) Perhatian selektif

Orang mengalami sangat banyak rangsangan setiap hari. Karena seseorang tidak mungkin dapat menanggapi semua rangsangan itu, kebanyakan rangsangan akan disaring proses ini dinamakan perhatian selektif. Artinya para pemasar harus bekerja keras dalam menarik perhatian konsumen.

2) Distorsi selektif

Distorsi selektif adalah kecenderungan menafsirkan informasi sehingga sesuai dengan prakonsepsi seseorang. Konsumen akan sering memelintir informasi sehingga menjadi konsisten dengan keyakinan awal mereka atas merek dan produk. Ini dapat berfungsi bagi keuntungan pemasar dengan merek yang kuat ketika konsumen mengganggu informasi merek yang netral atau ambigu untuk membuatnya lebih positif.

3) Ingatan selektif

Orang akan melupakan banyak hal yang mereka pelajari, tapi cenderung mengingat informasi yang mendukung pandangan dan keyakinan mereka karena adanya ingatan selektif. Kita cenderung mengingat hal-hal baik yang disebutkan tentang produk pesaing. Ingatan selektif menjelaskan mengapa para pemasar menggunakan drama dan pengulangan dalam mengirimkan pesan ke pasar sasaran mereka, untuk memastikan bahwa pesan mereka tidak diremehkan.

c. Indikator Persepsi

Menurut (Rosanti & Afifah, 2023) indikator persepsi ada 3 yaitu :

- 1) Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu.
Objek rangsang bank syariah meliputi persentase nisbah, bagi untung atau bagi rugi, jaminan dari pembiayaan, serta penentuan besarnya nisbah keuntungan nasabah. Dari hasil penyerapan atau penerimaan informasi tersebut nasabah mendapatkan pengetahuan, tanggapan, atau kesan dalam diri nasabah sehingga akan dikumpulkan dalam otak.
- 2) Pemahaman dan informasi
Dalam hal ini informasi dari bank kemudian dikelola, dikelompokkan, dibandingkan dan dideskripsikan sehingga terbentuk pemahaman (persepsi) dalam diri nasabah. Hasil pemahaman nasabah dapat bersifat subjektif.
- 3) Penilaian atau evaluasi
Penilaian ataupun hasil evaluasi nasabah tentu berbeda walaupun dalam konteks yang sama. Oleh karena itu persepsi mengenai objek pembiayaan ini bersifat individual.

2.1.2 Inovasi Layanan Digital

a. Inovasi

- 1) Pengertian inovasi

Inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas (Ningsih, 2020). Kebanyakan orang sepakat bahwa inovasi adalah proses penerapan berbagai ide melalui inovasi yang dilaksanakan dengan cara praktis, bukan sekedar menghasilkan konsep atau ide baru (Yanuar & Harti, 2020).

Inovasi dalam keuangan digital dapat dianggap sebagai pengembangan yang baru, dimana layanan keuangan berkolaborasi dengan platform digital untuk meningkatkan transaksi. Bank sebagai penyelenggara inovasi layanan digital harus menyesuaikan diri dengan sistem perubahan ini terutama dalam sistem transaksinya. Salah satu inovasi keuangan digital yang saat ini populer adalah dalam layanan transaksinya yaitu digital banking. Menurut (Antanegoro et al., 2017) Inovasi layanan dapat diukur dari:

- a) Penggunaan Teknologi
 - b) Interaksi dengan pelanggan
 - c) Pengembangan layanan baru
 - d) Sistem pengiriman layanan
- 2) Proses Inovasi

Ada dua tahapan khusus pada proses inovasi yaitu :

a) *Discovery*

Pengertian discovery adalah menemukan unsur-unsur kebudayaan baru, walaupun sebenarnya unsur yang ditemukan telah ada, baik dalam bentuk ide baru maupun alat baru yang diciptakan oleh individu atau kelompok dalam suatu masyarakat.

b) *Invention*

Pengertian invention adalah pembuatan sesuatu yang baru, baik itu sepenuhnya baru atau belum pernah ada sebelumnya. Proses penciptaan ini dapat melibatkan perbaikan dan penyempurnaan terhadap hal yang sudah ada. Hasil penciptaan baru dalam fase invention ini sudah dapat digunakan oleh masyarakat. (Ummah, 2019)

b. Layanan Digital

Layanan digital perbankan adalah kegiatan perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan sarana

elektronik ataupun digital milik bank atau melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi e-commerce, dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank (Nurazmi, 2023).

Digital banking seorang pengguna atau nasabah dapat menggunakan seluruh layanan bank melalui aplikasi yang disebut e-banking di satu tempat saja. Terdapat beberapa karakteristik digital banking, yaitu nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi diluar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi dagang, dan berbagai kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya menggunakan satu channel melalui sarana elektronik/digital bank (Nurazmi, 2023).

2.1.3 Digitalisasi Perbankan Syariah

a. Digitalisasi

1) Pengertian digitalisasi

Digitalisasi merupakan sesuatu tipe pergantian dari teknologi mekanik serta elektronik analog jadi teknologi digital (Gufron, 2022). Pentingnya digitalisasi seperti Teknologi dengan cara kerja manual atau konvensional berubah menjadi cara kerja yang berbasis digital karena akan lebih efisien, cepat, dan mudah diakses. Dalam konteks pelayanan maupun lembaga keuangan seperti bank, digitalisasi memungkinkan aktivitas yang sebelumnya membutuhkan tatap muka kini dapat dilakukan secara online melalui perangkat digital

2) Aspek-aspek digitalisasi

Kesiapan sesuatu lembaga dalam menggapai transformasi digital bisa dicapai lewat optimalisasi aspek-aspek yang ada dalam digital maturity. Digital maturity ialah dimensi kesiapan lembaga dalam melaksanakan bisnis mereka dengan teknologi terbaru. Dalam organisasi lembaga itu sendiri, butuh memperhatikan sebagian aspek berikut:

- a) *Strategy* : lembaga instansi keuangan seperti perbankan harus mampu mengkomunikasikan strategi digital yang dirancang kepada pegawainya guna mengoptimalkan operasional.
- b) *Leadership* : Penting untuk meningkatkan kesadaran dalam mengembangkan strategi digital baru yang beradaptasi dengan situasi saat ini. Tentu saja perbaikan ini membutuhkan banyak penelitian dan proses seleksi untuk menghasilkan strategi yang lebih baik.
- c) *Product* : Pada tahap ini, lembaga keuangan seperti perbankan perlu mengetahui seberapa sukses mereka dalam menerapkan transformasi digital pada produknya. Dengan cara ini, lembaga perbankan dapat segera mengembangkan strategi digital untuk melakukan inovasi layanannya.
- d) *Operations* : Kolaborasi dan kombinasi seluruh stakeholder bertujuan untuk memastikan organisasi meraih hasil optimal dari integrasi yang dilakukan secara digital.
- e) *Culture* : lembaga keuangan perbankan harus memiliki pendekatan unik dalam memilih konsep, melayani nasabah, dan membuat keputusan. Langkah ini penting agar instansi keuangan tersebut dapat mengembangkan budaya unik yang akan membantu mereka mencapai keunggulan kompetitif.
- f) *People* : Mengukur sejauh mana kecakapan SDM perusahaan dalam menerapkan strategi digital yang digunakan untuk menjalankan layanan dengan efektif.
- g) *Governance* : Keberhasilan yang diperoleh oleh lembaga, Tahapan ini juga membahas tentang keuntungan yang diperoleh setelah penerapan strategi digital di dalam perguruan tinggi.
- h) *Technology* : Pembahasan mengenai teknologi yang diandalkan oleh lembaga perbankan untuk melaksanakan transformasi digital. (Aulia, 2021)

b. Perbankan syariah

Sistem perbankan Indonesia memiliki dua jenis sistem perbankan: perbankan tradisional dan perbankan syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang

Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau hukum Islam yang diatur oleh Fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamankan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai kehendak pemberi wakaf (wakif) (Andrianto & Firmansyah, 2019).

Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina)(Wiroso, 2011).

Meskipun ketentuan syariah berdasarkan hukum Islam, tidak berarti yang melaksanakan Bank Syariah termasuk nasabahnya beragama Islam. Ada banyak Bank Syariah yang dikelola oleh dan memiliki nasabah non Islam menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Rasulullah juga pernah melakukan transaksi jual beli gandum dengan seorang Yahudi dan Beliau menggadaikan baju besinya

2.1.4 Maqashid Syariah

a. Pengertian maqosid syariah

Maqashid al-syariah merupakan suatu teori hukum islam yang cikal bakalnya sudah tumbuh sejak dimulainya proses penetapan hukum islam itu sendiri, dan selanjutnya dikemas dengan baik serta di kembangkan oleh ulama-ulama sesudah periode tabi' tab'in(Busyro, 2017).

maqashid al-syariah adalah rahasia-rahasia dan tujuan akhir yang hendak diwujudkan oleh Syari' dalam setiap hukum yang ditetapkan-Nya, dan dengan mengetahui Yang demikian, akan sangat berguna bagi mujtahid dan juga bagi orang-orang yang tidak mencapai derajat mujtahid(fadila, 2021).

b. Pembagian maqashid syariah

Menurut al-Syâthibi, Allah SWT menurunkan syariat (aturan hukum) adalah untuk mewujudkan kemaslahatan dan menghindari kemafsadatan. Al-Syâthibi ingin meyakinkan bahwa aturan-aturan hukum yang diturunkan oleh Allah SWT hanya untuk merealisasi kemaslahatan bagi manusia. Berkenaan dengan kemaslahatan yang harus diwujudkan itu apabila dilihat dari segi kepentingan dan kekuatannya, al-Syâthibi dan juga ulama-ulama lainnya, membaginya kepada tiga tingkatan, yaitu al-dharuriyyât (primer), al-hâjiyyât (sekunder), dan al-tahsiniyyât (tersier)(Busyro, 2017). yaitu kemaslahatan hifz al-dîn (agama), hifz al-nafs (jiwa), hifz al-nasb (keturunan), hifz al-'aql (akal) , dan kemaslahatan hifz al-mâl (harta). sebagai prioritas utama, pemeliharaan dalam bentuk al-hâjiyah, sebagai prioritas kedua, dan pemeliharaan dalam bentuk al-tahsiniyah, sebagai prioritas ketiga. Menurut (Busyro, 2017) Berikut dijelaskan tingkatan-tingkatan tersebut:

1) Al-dharuriyyat

Al-dharuriyyat adalah segala sesuatu yang harus ada untuk tegaknya kemaslahatan manusia, baik agamanya maupun dunianya. Apabila al-dharuriyyat tidak ada dan tidak terpelihara dengan baik, maka rusaklah kehidupan manusia di dunia dan akhirat

2) Hajiyat

Pada tingkat hierarki yang kedua dari tujuan universal (maqâtsid al-kulliyat) syariah, terdapat tingkatan hajiyat (urgensi). Pada tingkatan ini, tidak termasuk kebutuhan yang essensial, melainkan kebutuhan yang dapat menghindarkan manusia dari kesulitan dalam hidupnya

3) Tahsiniyat

Tahsiniyat adalah kebutuhan yang menunjang peningkatan martabat seseorang dalam masyarakat dan dihadapan Allah, patutan dan kesempurnaan ahlak yang mulia. Karena itu, ketentuan tahsiniyat berkaitan erat

dengan pembinaan akhlak yang mulia, kebiasaan terpuji, dan menjalankan berbagai ketentuan dharuri dengan cara yang paling sempurna. Oleh karena itu, hukum-hukum yang disyariatkan untuk memelihara perkara-perkara yang dharuri (primer) merupakan hukum yang paling penting dan paling berhak untuk dipelihara. Kemudian diikuti oleh hukum-hukum yang disyariatkan untuk melindungi perkaraperkara yang sekunder, dan kemudian diikuti oleh hukum-hukum yang disyariatkan untuk perkara-perkara yang dianggap baik dan sempurna (kebutuhan tersier). Kelompok dharuriyat, hajiyat dan tahsiniyat dimaksudkan untuk memelihara atau mewujudkan kelima pokok kemaslahatan, hanya saja kepentingan satu sama lain. Guna memperoleh gambaran yang utuh tentang maqashid syariah. Menurut (Busyro, 2017) dijelaskan kelima pokok kemaslahatan dengan peringkatnya masing-masing:

- a) Memelihara Agama (Hifzh Al-Din)
 Agama sesuatu yang mesti dimiliki oleh setiap manusia agar kedudukannya lebih terangkat tinggi dibandingkan dengan makhluk lainnya. Agama Islam merupakan nikmat Allah Swt. yang amat tinggi dan sempurna. Oleh karena itu, agama harus dipelihara dari segala sesuatu yang dapat mengganggunya, baik dalam intern agama itu sendiri maupun dari eksternnya.
- b) Memelihara Jiwa (Hifzh Al-nafs)
 Untuk tujuan ini ajaran Islam melarang melakukan pembunuhan, penganiayaan, dan tindakan-tindakan lain yang bisa mengancam eksistensi jiwa
- c) Memelihara Akal (Hifzh Al-Aql)
 Akal adalah Ciri khas yang dimiliki manusia yang membedakannya dengan binatang. Manusia hidup dengan akalnya, berpikir dengan akalnya, mencari jalan keluar dari permasalahannya dengan akalnya, dan berbagai fungsi akal lainnya. Ketika akal terganggu, maka terganggu lah perjalanan hidupnya sebagai manusia. Adapun ketika seseorang tidak memelihara akalnya, maka tentunya kehidupannya tidak semanis orang yang punya akal.

d) Memelihara Keturunan (Hifzh Al-nasl)

Mempunyai keturunan merupakan salah satu tujuan perkawinan di samping tujuan-tujuan lainnya. Oleh sebab itulah diatur hubungan antara seorang laki-laki dan perempuan dalam bentuk perkawinan. Hal ini dimaksudkan agar mereka memperoleh anak cucu yang akan meneruskan garis keturunan mereka. Dengan perkawinan, Allah SVVT mengakui garis keturunan tersebut, begitu juga dengan masyarakat. Akan tetapi ketika lembaga perkawinan tidak diindahkan, maka Allah SWT tidak akan mengakui garis keturunan tersebut, termasuk masyarakat.

e) Memelihara Harta (Hifzh Al-mal)

Harta merupakan sesuatu yang menunjang kehidupan manusia di atas dunia dan juga untuk meraih kebahagiaan di akhirat. Dengan harta orang dapat mendapatkan apa yang ia mau, dan dengan harta orang dapat menjalankan ibadah dengan baik dan sempurna. Oleh karena itu, Islam mengakui hak milik pribadi, karena hak milik itu akan membahagiakan seseorang hidup di dunia. Sebaliknya orang yang tidak mempunyai harta biasanya tidak akan mendapatkan apa yang ia mau dapatkan dengan mudah dan gampang. Hidupnya akan terasa sulit dan bahkan menyusahkan orang.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada hasil penelitian sebelumnya yang relevan akan dibahas mengenai penelitian-penelitian yang telah dikerjakan pada peneliti sebelumnya untuk acuan peneliti dalam memutuskan tindakan berikutnya sebagai pertimbangan penelitian. Beberapa penelitian yang relevan pada penelitian ini :

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Indri Damayanti (2021) berjudul *"Inovasi Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari di Era Pandemi Covid-19"* bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan digital diterapkan di BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari selama masa pandemi. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa sebelum pandemi fitur layanan digital masih terbatas, namun setelah

pandemi terjadi peningkatan fitur yang lebih lengkap untuk mendukung pelayanan nasabah. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas inovasi layanan digital dalam perbankan syariah, meskipun lebih menekankan pada penerapan inovasi sebagai respons terhadap pandemi.

- b. Selanjutnya, Saipul (2021) dalam penelitiannya berjudul *"Persepsi Nasabah Bank Syariah dalam Pelayanan Digital Banking"* di Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan digital banking. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi para nasabah bernilai positif karena layanan digital banking dianggap memberikan kemudahan dan layanan prima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada persepsi nasabah terhadap layanan digital, meskipun cakupannya lebih umum, yakni pada bank syariah secara keseluruhan.
- c. Iwan Saputra (2021) juga melakukan penelitian berjudul *"Persepsi Nasabah pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu"* untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap aplikasi mobile banking. Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa pengetahuan nasabah terhadap layanan mobile banking cukup baik dan memudahkan dalam berbagai transaksi seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, dan asuransi. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis karena membahas persepsi nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah, namun berbeda pada fokus yang lebih spesifik terhadap layanan mobile banking.
- d. Penelitian oleh Ika Aisyah, Raden Agrosamdhyo, dan Ely Mansur (2023) berjudul *"Persepsi Nasabah pada Fitur Layanan Top Up E-Wallet BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta"* bertujuan untuk mengetahui cara penggunaan, keunggulan, serta persepsi nasabah terhadap fitur layanan Top Up E-Wallet di aplikasi BSI Mobile. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa cara penggunaan fitur tersebut sudah cukup mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah BSI

KCP Kuta. Penelitian ini selaras dengan penelitian penulis dalam hal membahas persepsi nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah, namun memiliki fokus yang lebih sempit, yaitu pada fitur spesifik dalam aplikasi mobile banking.

- e. Selanjutnya, Nurazmi (2023) dalam penelitiannya berjudul *"Persepsi Nasabah terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare"* bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan digital yang diberikan Bank Muamalat, khususnya melalui aplikasi Muamalat DIN. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik survei, dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan digital di KCP Parepare telah cukup optimal dan memudahkan nasabah dalam berbagai transaksi. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam membahas persepsi nasabah terhadap layanan digital, namun lebih menekankan pada aspek kualitas layanan digital yang diterima oleh nasabah.
- f. Penelitian oleh Siti Eniyatul Uyun (2023) berjudul *"Tinjauan Maqashid Syariah pada Bank Digital (Studi pada Bank Jago Syariah)"* bertujuan untuk mengetahui sejauh mana operasional Bank Jago Syariah sesuai dengan prinsip maqashid syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi pustaka (library research) dan menemukan bahwa Bank Jago Syariah telah menjalankan operasional perbankannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan mematuhi fatwa MUI. Penelitian ini relevan dengan penelitian penulis karena sama-sama menggunakan maqashid syariah sebagai dasar analisis kesesuaian layanan digital, namun berbeda dari sisi pendekatan — di mana penelitian Uyun menilai dari aspek institusional, sedangkan penelitian penulis berfokus pada persepsi dan pengalaman nasabah.
- g. Terakhir, Masruchin, Wicaksono, Silvia, dan Dimawan (2023) dalam penelitiannya berjudul *"Meningkatkan Maqasid Syariah melalui E-Banking: Analisis Kualitatif atas Transaksi Keuangan yang Sesuai Syariah"* menganalisis pemanfaatan layanan e-banking syariah melalui perspektif maqashid syariah, dengan fokus pada prinsip-prinsip Islam dalam transaksi keuangan. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, hasil penelitian menyimpulkan bahwa seluruh aktivitas e-banking dalam konteks syariah seharusnya berlandaskan pada

maqashid syariah agar transaksi keuangan benar-benar menjadi sarana untuk meraih *falah* dan ibadah kepada Allah SWT. Penelitian ini memiliki kesamaan kerangka teori dengan penelitian penulis, yakni sama-sama menjadikan maqashid syariah sebagai tolok ukur evaluasi layanan digital perbankan syariah. Namun, perbedaan utamanya terletak pada pendekatan dan fokus: penelitian Masruchin dkk. lebih menilai kesesuaian teknis dan prinsip transaksi, sedangkan penelitian penulis menilai persepsi pengguna dan pengalaman aktual nasabah dalam menggunakan layanan digital.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Link Artikel OJS, Nama Jurnal/ Skripsi/Tesis, Nama PT	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil/ Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
1	Indri Damayanti, 2021, inovasi pelayanan digital di bank syariah indonesia cabang abdullah silondae 2 kendari di era pandemi covid-19	https:// digitallib.iainkendari.ac.id/id/ eprint/ 644/1/1.%20 COVER.pdf	Untuk mengetahui Bagaimana Inovasi pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid 19	Kualitatif deskriptif	sebelum adanya pandemi dimana fitur fitur yang tersedia masih terbatas sedangkan sesudah adanya pandemi memiliki fitur yang lebih lengkap	Sama-sama membahas inovasi layanan digital dalam perbankan syariah	Lebih ke penerapan inovasi layanan digital
2	Saipul, 2021, Persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada progam studi perbankan	http:// repository.iainpalopo.ac.id/id/ eprint/3820/1/ SAIPUL% 20%2816% 200402% 200039%2	Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking	Kualitatif deskriptif	Bahwa persepsi dari setiap informan terhadap pelayanan digital banking bernilai positif dalam artian	Sama-sama membahas persepsi nasabah terhadap layanan digital	Lebih meneliti bank syariah secara umum

	syariah iain palopo	digital banking9. PDF			digital banking memberikan layanan prima bagi setiap nasabah.		
3	Iwan saputra, 2021, Persepsi nasabah pada layanan mobile banking bri syariah (bsi) kota bengkulu	http:// repository. iainbengkulu. ac.id/7633/	Untuk mengetahui persepsi nasabah mengenai aplikasi mobile banking	Kualitatif deskriptif	Pengetahuan Nasabah pada layanan Mobile Banking yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Layanan transaksi mobile banking seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi,dan lain-lain	Sama-sama membahas persepsi nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah	fokus pada mobile banking
4	Ika aisyah,raden agrosamdhyo, ely mansur,	https:// ejournal.nlc- education.	untuk mengetahui cara	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menemukan:	Sama-sama membahas persepsi	fokus pada fitur spesifik dalam

	2023, Persepsi Nasabah Pada Fitur Layanan Top Up E-WalletBSI Mobile di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta	or.id/index.php/JNSI/article/view/31/32	menggunakan fitur layanan Top Up E-WalletBSI Mobile di BSI KCP Kuta, mengetahui keunggulan dari fitur layanan Top Up E-WalletBSI Mobile, mengetahui persepsi nasabah pada fitur layanan Top Up E-WalletBSI Mobile di BSI KCP Kuta		Cara penggunaan fitur layanan Top Up E-WalletBSI Mobile sudah cukup mudah untuk dipahami dan digunakan oleh nasabah BSI KCP Kuta	nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah	aplikasi mobile banking
5	Nurazmi, 2023, Persepsi nasabah terhadap layanan digital bank muamalat kcp pareparei	https:// repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8213/	Untuk men deskripsikan bagaimana kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare. Untuk meng	deskriptif kualitatif dengan metode survey	Kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare telah menunjukkan bahwa kualitas layanan digital banking	Sama-sama membahas persepsi nasabah terhadap layanan digital	Lebih menekankan pada kualitas layanan

			uraikan bagaimana		khususnya aplikasi Muamalat Din di		
6	Siti Eniyatul Uyun,2023, Tinjauan maqashid syariah pada bank digital (studi pada bank jago syariah)	https://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/ulumuna/article/view/7183/4255	untuk mengetahui tinjauan maqashid syariah pada Bank Jago Syariah yang merupakan salah satu Bank Digital Syariah di Indonesia.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan study Pustaka library research	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Jago Syariah telah berhasil menjalankan operasional perbankan dengan mematuhi prinsip prinsip syariah dan mematuhi fatwa MUI.	Sama-sama menggunakan pendekatan maqashid syariah sebagai dasar analisis kesesuaian layanan digital perbankan syariah.	Penelitian ini menilai dari sisi layanan bank secara institusional, sedangkan penelitian saya dari sisi persepsi dan pengalaman pengguna (nasabah).
7	Masruchin,wicaksono,silvia & dimawan,2023 .	https://ijler.umsida.ac.id/index.php/ijler/article/view	menganalisis pemanfaatan e-banking syariah dari	pendekatan deskriptif	Dalam penelitian ini memberikan gagasan	Sama-sama menggunakan kerangka maqashid	Penelitian ini menilai kesesuaian teknis dan

	Meningkatkan Maqasid Syariah melalui E-Banking: Analisis Kualitatif atas Transaksi Keuangan yang Sesuai Syariah	w/934/1203?download=pdf	perspektif Maqasid Syariah, dengan fokus pada prinsip-prinsip Islam dalam transaksi keuangan.		bahwa semua kegiatan E-Banking Syariah sudah seharusnya berlandaskan pada tujuan Maqasid Syaariah, sehingga benar benar menyadari bahwa harta yang dimiliki oleh manusia hanyalah sarana bagi manusia dalam mencapai fahlah untuk sarana Ibadah semata kepada Allah SWT.	syariah sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi layanan keuangan digital.	prinsip transaksi, sedangkan penelitian saya menilai persepsi pengguna dan pengalaman aktual dalam menggunakan layanan digital.
--	---	---	---	--	--	---	---

2.3 Alur Pikir Penelitian

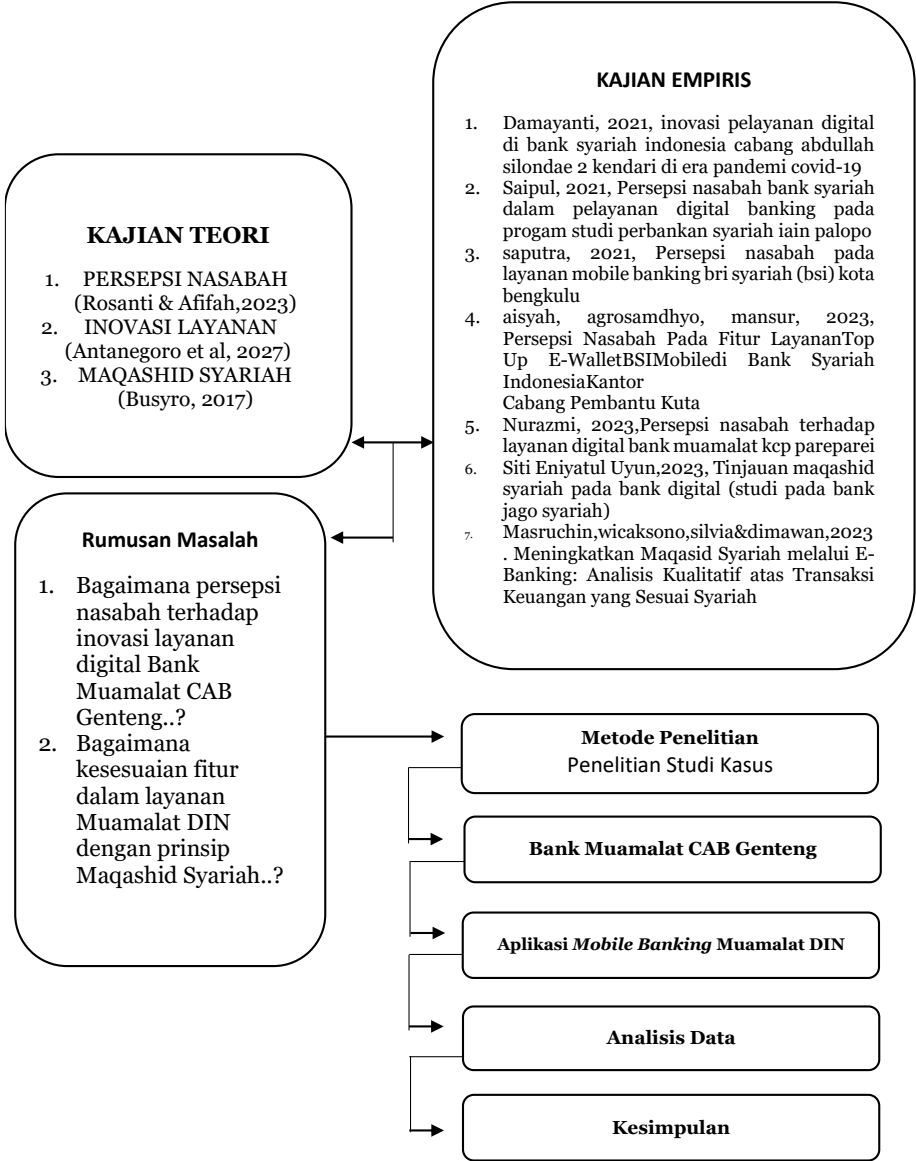
Gambar tersebut menggambarkan alur pikir penelitian yang memadukan kajian teori, kajian empiris, dan tahapan penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Alur ini diawali dari kajian teori yang menjadi dasar konseptual penelitian. Terdapat tiga konsep utama yang digunakan:

1. Persepsi Nasabah (Rosanti & Afifah, 2023), yang menjelaskan bagaimana pandangan nasabah terhadap layanan digital memengaruhi penerimaan inovasi.
2. Inovasi Layanan (Antanegoro et al., 2017), yang mengacu pada pengembangan teknologi dan fitur layanan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi perbankan.
3. Maqashid Syariah (Busyro, 2017), yang menjadi landasan prinsip untuk memastikan bahwa setiap inovasi digital tetap sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Selanjutnya, alur berpikir ini diperkuat oleh kajian empiris, yang mencakup hasil penelitian terdahulu mengenai inovasi layanan digital dan persepsi nasabah di berbagai konteks perbankan syariah. Contohnya, penelitian (Damayanti, 2021) mengenai inovasi digital selama pandemi, hingga penelitian (Nurazmi, 2023) tentang persepsi nasabah terhadap layanan digital di Bank Muamalat. Dari landasan teori dan empiris tersebut, muncul dua rumusan masalah utama:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital Bank Muamalat Cabang Genteng?
2. Bagaimana kesesuaian fitur dalam layanan Muamalat DIN dengan prinsip Maqashid Syariah?

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, penelitian menggunakan metode studi kasus dengan objek Bank Muamalat Cabang Genteng, khususnya layanan digital melalui aplikasi Muamalat DIN. Tahapan selanjutnya adalah analisis data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian diakhiri dengan kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian. Secara keseluruhan, alur pikir ini menunjukkan keterkaitan antara teori, hasil penelitian terdahulu, fokus penelitian, dan metode yang digunakan untuk menghasilkan temuan yang relevan mengenai digitalisasi syariah pada Bank Muamalat.



Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian(Sumber:Data Sekunder(Diolah),2025)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Metode studi kasus adalah metode untuk menghimpun dan menganalisis data berkenaan dengan sesuatu kasus (Elia Dkk, 2023). Metode ini dipilih untuk memahami secara mendalam persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital dalam maqashid syariah di bank muamalat cabang Genteng Banyuwangi. Metode dalam penelitian memiliki arti yang sangat penting, karena dengan metode penelitian akan menentukan bagaimana cara mengerjakan dalam pengerjaan penelitian sehingga akan tetap sasarnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di bank muamalat cabang genteng, banyuwangi. Jl. Diponegoro, Genteng Kulon, Banyuwangi, Kabupaten banyuwangi, Jawa timur 68411, Indonesia. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa cabang ini merupakan salah satu kantor operasional Bank Muamalat yang aktif menerapkan inovasi layanan digital, khususnya melalui aplikasi Muamalat DIN.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini yakni peneliti menggunakan waktu dimulai dari awal magang yaitu bulan September sampai Agustus 2025. Selama kurun waktu tersebut, peneliti melakukan berbagai tahapan kegiatan, mulai dari pengamatan awal terhadap sistem layanan digital, pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, hingga analisis data secara bertahap.

3.3 Kehadiran Peneliti

Peneliti hadir secara langsung di lokasi penelitian untuk melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kehadiran ini bertujuan membangun kedekatan dengan informan serta memastikan data yang diperoleh akurat dan mendalam.

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Cabang Genteng, Kabupaten Banyuwangi, yang jadi posisi strategis buat menggali data dari tanggapan nasabah terhadap inovasi layanan digital. Pemilihan cabang ini didasarkan pada tingginya interaksi antara nasabah dengan layanan digital bank, dan keragaman latar balik nasabah yang membolehkan peneliti mendapatkan informasi yang kaya serta bermacam-macam. Dengan muncul secara langsung di posisi, peneliti

bisa mengamati langsung kegiatan operasional, pemakaian aplikasi digital, dan merespons secara langsung dinamika yang terjalin dalam proses pelayanan.

3.4 Subjek Peneliti (Informan)

Subjek penelitian terdiri dari nasabah pengguna layanan digital Bank Muamalat Cabang Genteng. Pemilihan informan dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu memilih individu yang memiliki pengalaman dan pemahaman yang relevan terhadap inovasi layanan digital yang diterapkan. Adapun kriteria Informan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Nasabah yang aktif menggunakan layanan digital.
- b. Nasabah rentan usia 25-40 tahun
- c. Informan ahli manager dan karyawan pelayanan nasabah Bank Muamalat Cabang Genteng.
- d. Informan ahli pengasuh PP Darussalam Puncak

3.5 Data dan Sumber Data

1. Sumber primer

Sumber primer : adalah sumber bahan atau dokumen yang dikemukakan atau digambarkan sendiri oleh orang atau pihak yang hadir pada waktu kejadian yang digambarkan tersebut berlangsung, sehingga mereka dapat dijadikan saksi(Elia & Dkk, 2023). Dalam penelitian ini sumber primer seperti pengambilan data secara langsung pada informan dan nasabah di bank muamalat cabang genteng, banyuwangi. Khususnya nasabah yang aktif menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN. Data primer ini diperoleh dari pengamatan langsung terhadap gejala-gejala yang diteliti dengan mewawancarai langsung ke nasabah bank muamalat.

2. Sumber sekunder

Sumber sekunder : adalah sumber bahan kajian yang digambarkan oleh bukan orang yang ikut mengalami atau yang hadir pada waktu kejadian berlaku(Elia Dkk, 2023). Dalam konteks penelitian ini, sumber sekunder meliputi berbagai dokumen yang diperoleh dari pihak Bank Muamalat Cabang Genteng, seperti laporan internal bank, dokumentasi layanan pada aplikasi Muamalat DIN, dan unggahan media sosial resmi bank, serta artikel atau jurnal yang relevan mengenai inovasi layanan

digital dalam perbankan syariah. Selain itu, peneliti juga menggunakan literatur ilmiah, seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian sebelumnya sebagai referensi konseptual dan teori dalam menganalisis persepsi nasabah terhadap layanan digital berbasis syariah. Semua data sekunder ini dikaji secara kritis dan digunakan sebagai pendukung dalam menyusun kerangka analisis dan pembahasan hasil penelitian

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah paling sakral dalam sebuah penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan sebuah data, tanpa mengetahui adanya pengumpulan data maka peneliti tidak akan bisa memperoleh data yang mau dipergunakan. Pengolahan data merupakan sebuah langkah yang penting untuk menjaring data yang sebenarnya, seperti melakukan pengenalan dan mengorganisasikan data. Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui sebuah cara yaitu terdapat 3 prosedur pengumpulan data menurut (Elia Dkk, 2023), yaitu:

a. Observasi

observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi langsung adalah mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan. Sedangkan observasi tak langsung adalah mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki dengan perantara sebuah alat.

Terdapat beberapa jenis observasi, yaitu :

- 1) Observasi partisipasi (*participant observation*) ialah jika observer terlibat langsung secara aktif dalam objek yang teliti atau ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang observasi.
- 2) Observasi sistematis (*structured observation*) ialah observasi yang sudah ditentukan terlebih dahulu kerangkanya. Kerangka itu memuat faktor-faktor yang akan diobservasi menurut kategorinya.
- 3) Observasi eksperimental
observasi yang dilakukan terhadap situasi yang disiapkan sedemikian rupa untuk meneliti sesuatu yang dicobakan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi langsung mendatangi dan melakukan penelitian di Bank Muamalat Cabang Genteng, untuk mengamati bagaimana karyawan dan persepsi nasabah.

b. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Tujuan dari wawancara ini yaitu untuk menemukan suatu permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diwawancarai dimintai pendapat serta ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, penulis perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang disampaikan oleh informan.

Penelitian ini berlangsung mulai pada awal magang sampai tugas akhir selesai, dengan mewawancarai 3 pegawai bank dan 1 pengasuh pesantren selaku informan ahli dan 8 seorang nasabah aktif pengguna mobile banking layanan digital bank muamalat cabang genteng. Peneliti ini mengaggap bahwa informan tersebut sudah memenuhi ketentuan dalam penelitian ini, sehingga sudah cukup spesifik, patokan dari peneliti dalam menentukan jumlah informan yang dipilih sudah cukup. Adapun pedoman penelitian ini menggunakan pedoman wawancara. Hasil penelitian dikaji menggunakan tehnik studi kasus, yang artinya peneliti melakukan wawancara mendalam dan mengolah data wawancara sehingga mampu memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang telah ada.

3.7 Keabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber

data yang telah ada. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber dan triangulasi teknik dalam penelitian ini.

- a. Triangulasi sumber
diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara mendalam terhadap 8 nasabah informan dan 4 informan ahli untuk membandingkan data wawancara.
- b. Triangulasi teknik
Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Elia & Dkk, 2023). Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi teknik dengan menggabungkan tiga metode pengumpulan data, yaitu: wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, yang semuanya diarahkan pada sumber yang sama, yaitu nasabah Bank Muamalat Cabang Genteng.

3.8 Analisis Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti melakukan analisis data dengan model Miles dan Huberman (dalam Elia & Dkk, 2023) mengemukakan bahwa analisis data dibagi menjadi tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

- a. Reduksi data (*data reduction*)
Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.
- b. Penyajian data (*data display*)
Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan
- c. Penarikan kesimpulan
Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara,

dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Data Lapangan

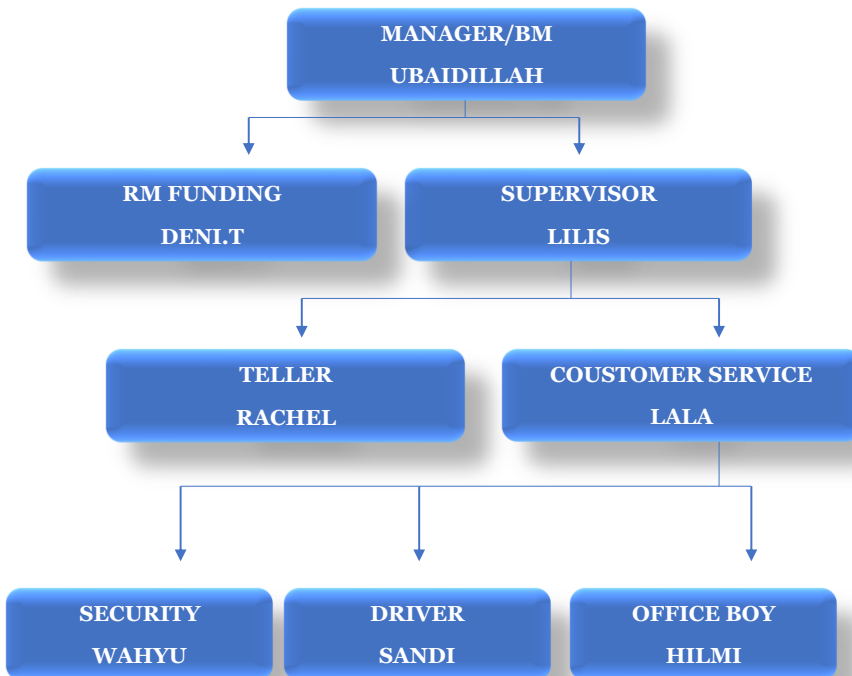
4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Cabang Genteng

Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu pelopor perbankan syariah di Indonesia, didirikan pada tanggal 1 November 1991 dan mulai beroperasi secara resmi pada 1 Mei 1992. Kehadiran Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan berbasis prinsip syariah menjadi jawaban atas kebutuhan masyarakat yang menginginkan sistem perbankan yang sesuai dengan kaidah-kaidah Islam. Di tingkat daerah, Bank Muamalat terus memperluas jaringan layanan kepada masyarakat, termasuk di wilayah Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Salah satu kantor cabang yang hadir di daerah ini adalah Bank Muamalat Cabang Genteng. Cabang ini telah berdiri dan beroperasi lebih dari satu dekade, menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas keuangan syariah bagi masyarakat setempat, khususnya di Kecamatan Genteng dan sekitarnya. Selama lebih dari 10 tahun beroperasi, Bank Muamalat Cabang Genteng telah mengalami berbagai perkembangan, baik dari sisi layanan, teknologi, maupun jangkauan nasabah.

Kantor cabang ini tidak hanya melayani tabungan dan pembiayaan berbasis syariah, tetapi juga terus berupaya mengembangkan inovasi layanan digital sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Sebagai bagian dari strategi peningkatan pelayanan dan penyesuaian terhadap kebutuhan nasabah, pada tanggal 24 Februari 2025, Bank Muamalat Cabang Genteng melakukan relokasi kantor ke lokasi yang baru. Perpindahan ini dilakukan guna menghadirkan fasilitas yang lebih representatif, meningkatkan kenyamanan nasabah, serta mendukung implementasi layanan digital yang lebih optimal. Dengan demikian, nasabah dapat merasakan pengalaman layanan yang lebih baik dan sesuai dengan tuntutan era digital saat ini. Relokasi ini juga mencerminkan komitmen Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan prima serta memperkuat kehadirannya di tengah masyarakat. Selain itu, langkah ini diharapkan dapat menarik lebih banyak nasabah dari berbagai segmen, khususnya

generasi muda dan pelaku usaha yang membutuhkan layanan perbankan syariah yang modern dan inovati

4.1.2 Struktur Bank Muamalat Cabang Genteng



Gambar 4. 1 Struktur Pegawai Bank Muamalat (Sumber: Bank Muamalat CAB Genteng)

- Branch Manager / BM Bank Muamalat (Ubaidillah)**
Branch Manager adalah pimpinan tertinggi di kantor cabang Bank Muamalat yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional, manajerial, dan pencapaian target cabang.
- (RM) Funding Bank Muamalat (Deni T)**
RM Funding adalah petugas yang bertanggung jawab membina hubungan dengan nasabah khususnya dalam hal penghimpunan dana (funding), seperti tabungan, giro, dan deposito.
- Supervisor Operasional Bank Muamalat (Lilis)**

Supervisor adalah pengawas operasional yang bertugas mengontrol kelancaran kegiatan administrasi dan transaksi harian di cabang.

- d. Teller Bank Muamalat (Alifio Rachel S)
Teller adalah petugas yang melayani transaksi keuangan tunai nasabah di counter, seperti setoran, penarikan, dan pembayaran.
- e. Customer Service Bank Muamalat (Sukma Lintang L.S)
Customer Service (CS) adalah petugas frontliner yang menangani administrasi pembukaan rekening, pengaduan nasabah, dan informasi layanan produk bank.
- f. Security Bank Muamalat (Wahyu H)
Security adalah petugas keamanan yang bertanggung jawab menjaga keamanan fisik kantor cabang, nasabah, dan karyawan.
- g. Office Boy/OB Bank Muamalat (Hilmi)
Office Boy (OB) adalah petugas pendukung kantor yang bertugas membantu kelancaran operasional harian non-teknis di lingkungan kerja.
- h. Driver Bank Muamalat (Sandi)
Driver adalah pengemudi resmi bank yang bertugas mengantar pejabat bank, dokumen penting, dan logistik perbankan secara aman dan tepat waktu.

4.1.3 Visi Misi Bank Muamalat Cabang Genteng

Visi :

“Menjadi jalan hijrah menuju berkah” yang memiliki makna menjadi solusi hijrah terdepan bagi ekosistem bisnis dan keuangan syariah dengan kinerja keuangan yang berkelanjutan untuk mencapai keberkahan

Misi :

- a. Mencapai kinerja keuangan dengan profitabilitas yang sehat dan berkelanjutan untuk memberikan nilai tambah yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan:

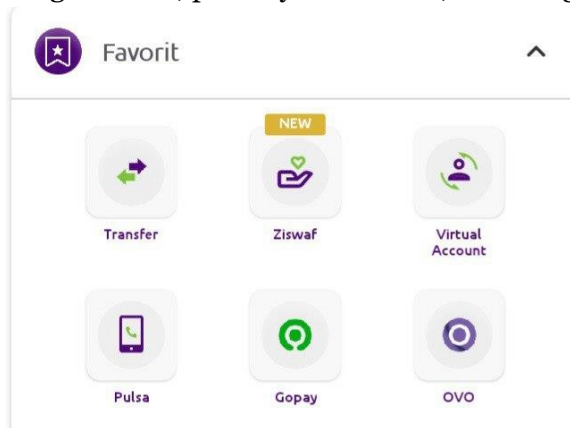
- 1) Menjalankan dan mengembangkan produk dan layanan sesuai dengan prinsip syariah demi meningkatkan profitabilitas dalam jangka panjang.
 - 2) Menjalankan proses bisnis dan operasional sesuai ketentuan, prinsip kehati-hatian dan aspek syariah yang memberikan dampak pada *sustainability business* dengan memperhatikan aspek lingkungan, sosial dan kelembagaan.
- b. Mempermudah aktivitas keuangan melalui produk yang inovatif, komprehensif dan layanan terbaik yang menguntungkan bagi nasabah:
- 1) Meningkatkan kualitas produk dan layanan modern berbasis digital yang komprehensif.
 - 2) Sebagai *One Stop Solution* dalam memberikan layanan terpercaya kepada mitra bisnis dan memfasilitasi umat untuk berhijrah.
- c. Mendukung perkembangan ekosistem ekonomi Syariah, industri halal dan ekosistem haji menuju masyarakat madani:
- 1) Menjadi Bank terdepan dalam melayani kebutuhan produk keuangan untuk mendukung pengelolaan ekosistem ekonomi syariah, industri halal dan ekosistem haji dengan melakukan kolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan.
 - 2) Mendukung peningkatan aktivitas mitra bisnis dalam ekosistem ekonomi syariah, industri halal dan ekosistem haji.
- d. Memberikan kontribusi sosial yang positif kepada masyarakat:
- 1) Memberikan pendampingan dan pembinaan untuk mendukung pengembangan ekonomi produktif kepada masyarakat.

- 2) Mendukung peningkatan kualitas pendidikan, ekonomi, lingkungan dan sosial kemasyarakatan.
- e. Bekerja secara profesional sebagai bentuk perwujudan ibadah:
- 1) Bekerja dengan tekun, sungguh-sungguh dan ikhlas untuk memberikan kinerja terbaik bagi perusahaan selaras dengan Nilai-nilai Inti Bank Muamalat.
 - 2) Mengembangkan kegiatan-kegiatan yang dapat memfasilitasi *syiar* ekonomi syariah demi meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia.

4.1.4 Fitur-fitur Aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN Bank Muamalat

a. Fitur favorit

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menyimpan transaksi atau layanan yang sering digunakan agar lebih cepat diakses tanpa harus mencari ulang. Misalnya, transfer ke rekening tertentu, pembayaran ziswaf, dan sebagainya.



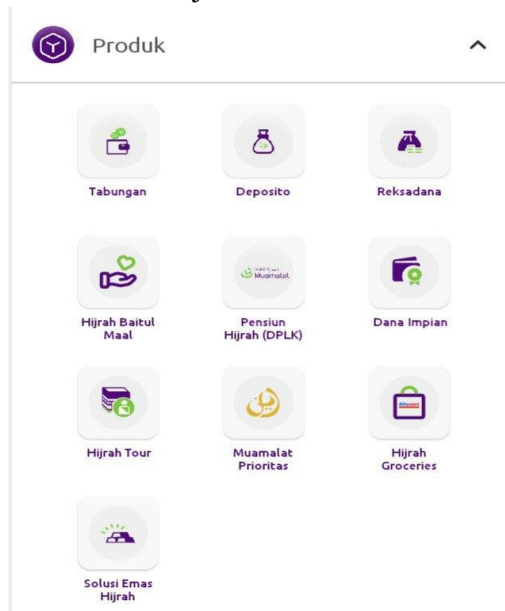
Gambar 4. 2 Fitur Favorit (Sumber: Aplikasi digital MDIN, 2025)

b. Fitur produk

Berisi informasi dan layanan terkait produk-produk Bank Muamalat, seperti:

- 1) Tabungan

- 2) Deposito
- 3) Reksadana
- 4) Hijrah BMM
- 5) Pensiun hijrah DPLK
- 6) Dana impian
- 7) Hijrah tour
- 8) Muamalat prioritas
- 9) Hijrah groceries
- 10) Solusi emas hijrah

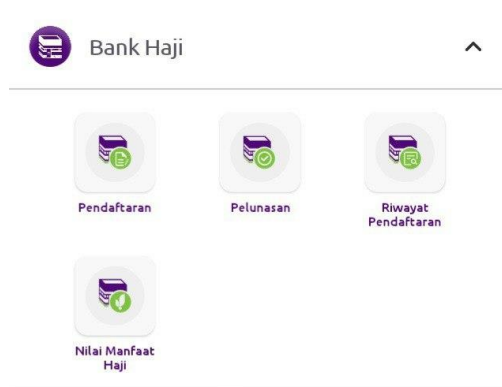


Gambar 4. 3 Fitur Produk (Sumber: Aplikasi digital MDIN,2025)

c. Fitur bank haji

Fitur ini dirancang khusus untuk nasabah yang ingin merencanakan dan mengelola tabungan haji, termasuk:

- 1) Pendaftaran haji
- 2) Pelunasan haji
- 3) Riwayat pendaftaran
- 4) Nilai manfaat haji

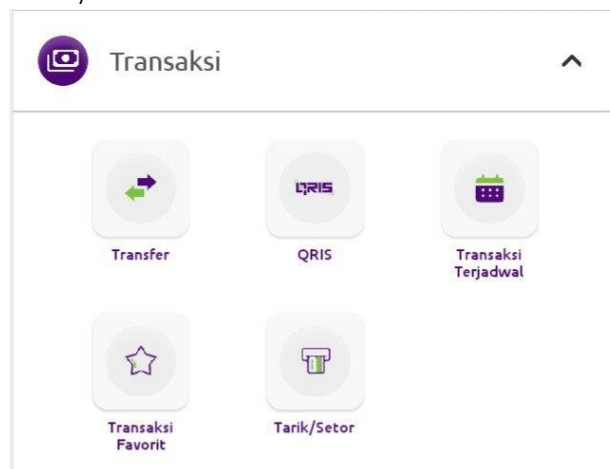


Gambar 4. 4 Fitur Bank Haji (Sumber: Aplikasi digital MDIN,2025)

d. Fitur transaksi

Fitur ini untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti:

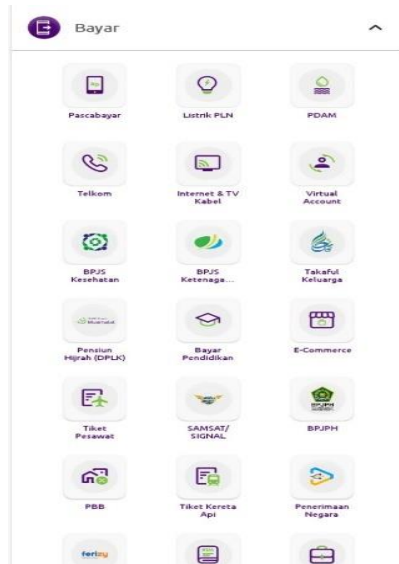
- 1) Transfer
- 2) QRIS
- 3) Transaksi terjadwal
- 4) Transaksi favorit
- 5) Tarik/setor



Gambar 4. 5 Fitur Transaksi (Sumber: Aplikasi digital MDIN,2025)

e. Fitur bayar

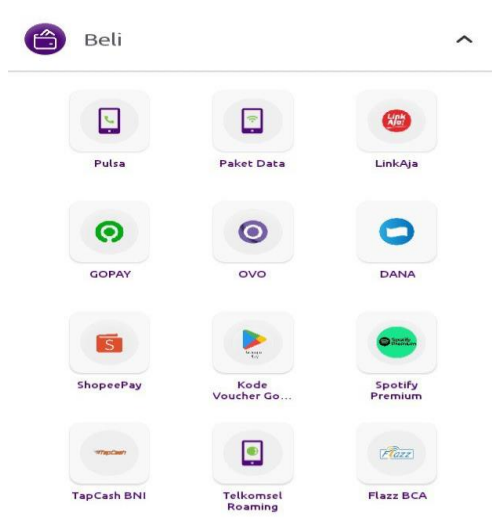
Untuk melakukan pembayaran digital seperti:
Bayar listrik, telkom, bpjs kesehatan , dll



Gambar 4. 6 Fitur Bayar (Sumber: Aplikasi digital MDIN,2025)

f. Fitur beli

Fitur pembelian yang mencakup: beli pulsa, paket data, dan lain-lain



Gambar 4. 7 Fitur Beli (Sumbe:r Aplikasi digital MDIN,2025)

g. Fitur hijrah amal

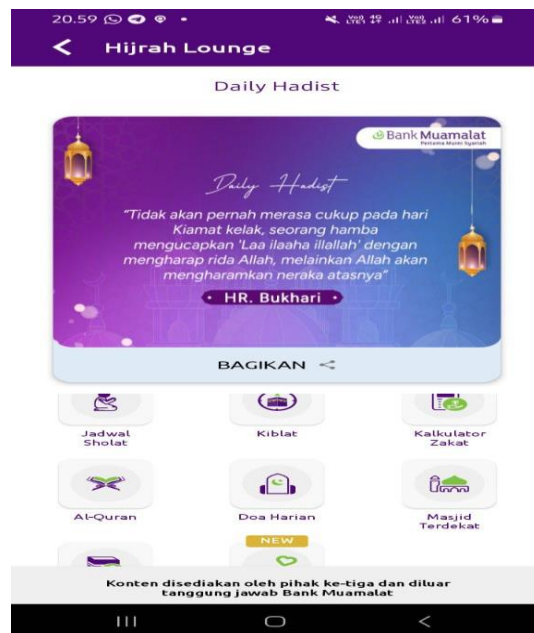
Fitur unik berbasis sosial keislaman untuk menyalurkan: ziswaf dan korban online



Gambar 4. 8 Fitur Hijrah Amal (Sumber: Aplikasi digital MDIN,2025)

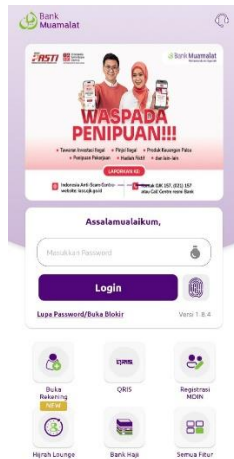
h. Fitur hijrah longue

layanan digital khusus dan eksklusif dalam aplikasi Muamalat DIN yang memberikan akses kepada nasabah untuk mendapatkan layanan prioritas, informasi syariah, dan dukungan personal secara langsung dari pihak Bank Muamalat. Seperti : jadwal sholat, kiblat, kalkulator zakat, alquran, doa harian, dan lain-lain yang bernuansa islami.



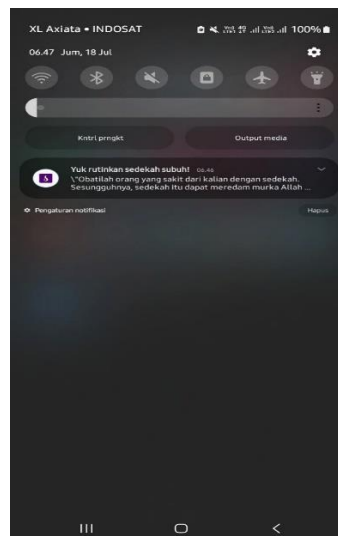
Gambar 4. 9 Fitur Hijrah Longue (Sumber: Aplikasi digital MDIN,2025)

- i. sistem keamanan berlapis seperti login menggunakan pasword, login biometrik, OTP otomatis dan pencatatan imei perangkat.



Gambar 4. 10 Keamanan Login (Sumber: Aplikasi Muamalat DIN,2025)

- j. Notifikasi sedekah subuh



Gambar 4. 11 Notifikasi Sedekah Subuh(Sumber:Aplikasi Nuamalat DIN,2025)

4.2 Verifikasi Data Lapangan

4.2.1 Informan Penelitian

Tabel 4.1 Data Informan Nasabah (sumber: Data Primer(Diolah),2025)

NO	NAMA	ALAMAT	USIA	PEKERJAAN
1	Wahyu	Genteng	40	Wiraswasta
2	Rahmawati	Srono	38	Penjaga toko
3	villa	Jember	36	Pegawaikontrak
4	Sholiha	Genteng	37	Administrasi
5	Hilmi	Gambiran	30	Wirausaha
6	mursyid	Bangorejo	40	Pegawai BUMP
7	andri	Kalibaru	29	Kepala sekolah
8	irfan	Sempu	38	Tukang meubel

Tabel 4.2 Data Informan Ahli (sumber: Data Primer(Diolah),2025)

NO	NAMA	ALAMAT	USIA	PEKERJAAN
1	Ubaidillah	Probolinggo	36	BM Bank muamalat CAB Genteng
2	Ky.H. AbdulMalik Sy	Siliragung	49	Pengasuh PP Darussalam Puncak
3	Rachel	Rogojampi	26	CS Bank Muamalat CAB Genteng
4	Deni T	Sukorejo	42	RM Bank Muamalat CAB Genteng

4.2.2 Pengumpulan Data

a. Persepsi Nasabah Terhadap Inovasi Layanan Digital Bank Muamalat Cabang Genteng

1) Ketertarikan Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat

Ketertarikan nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat menampilkan terdapatnya pergantian sikap pada warga terhadap sistem perbankan syariah terhadap teknologi pada sat ini. Bersumber pada hasil wawancara dengan 5 nasabah bank muamalat serta satu informan pakar, ada pola kesamaan yang menampilkan kalau digitalisasi layanan Bank Muamalat jadi salah satu energi tarik utama yang mendesak warga buat memilah produk serta layanan bank

tersebut. Sebagian besar nasabah mengatakan kalau kemudahan dalam pembukaan rekening secara online jadi sebab utama mereka guna tertarik pada layanan digital bank muamalat.

nasabah Wahyu 40 tahun pekerja wiraswasta menyatakan:

"Hal yang paling menarik bagi saya saat pertama kali menggunakan layanan digital Bank Muamalat adalah kemudahan dalam membuka rekening. Prosesnya bisa dilakukan langsung melalui handphone tanpa perlu datang ke kantor cabang, jadi terasa sangat praktis dan efisien."

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh nasabah Sholiha 37 tahun pekerja administrasi:

"Saya merasa puas karena proses pembukaan rekening bisa dilakukan secara online, sehingga tidak merepotkan dan lebih praktis."

Aspek instan serta ke efektif nya waktu jadi pertimbangan bernilai, spesialnya untuk mereka yang mempunyai mobilitas besar. Perihal ini menampilkan kalau transformasi digital pada perbankan syariah sanggup melenyapkan hambatan jarak serta waktu dalam proses pembukaan rekening. Tidak hanya itu, kelengkapan fitur layanan digital pula jadi sebab yang lain

nasabah Rahmawati 38 tahun penjaga toko mengungkapkan:

"Saya suka soalnya fiturnya lengkap, bisa buat bayar-bayar dan transfer juga. Terus buka tabungan juga bisa langsung dari HP, nggak usah repot ke bank."

Sementara nasabah villa 36 tahun pekerja pegawai kontrak menambahkan bahwa tampilan aplikasi yang sederhana membuat pengguna merasa nyaman:

"Saya suka soalnya tampilannya simpel, nggak ribet, terus fiturnya juga udah lengkap semua."

Kemudahan serta kenyamanan pemakaian aplikasi jadi gabungan berarti dalam menghasilkan pengalaman digital yang positif

untuk nasabah. Ini menampilkan kalau layanan digital tidak cuma dilihat dari tugas nya, namun pula dari sisi user experience(pengalaman pengguna). Ketertarikan terhadap layanan digital pula tiba dari perspektif pelaksana usaha.

nasabah Hilmi 30 tahun pekerja wirausaha menyampaikan:

"Yang menurut saya paling menarik tuh ya, saya bisa ngurus semua keuangan usaha saya cuma lewat aplikasi di HP aja, jadi nggak perlu repot-repot dateng ke bank. Mau transfer, cek saldo, bayar ini-itu, semuanya bisa langsung dari rumah atau pas lagi di jalan. Praktis banget, apalagi kalau lagi sibuk kerja, nggak sempet ke kantor bank, ini ngebantu banget sih."

Statment ini memperlihatkan kalau digitalisasi layanan Bank Muamalat tidak cuma menyasar pengguna pribadi, namun pula sanggup menjangkau segmen UMKM ataupun pelakon bisnis yang memerlukan efisiensi dalam mengendalikan keuangan usaha secara fleksibel. Temuan-temuan tersebut diperkuat dengan mengonfirmasi data dari informan ahli, yaitu Manager Bank Muamalat Cabang Genteng, yang menjelaskan:

"Kebanyakan dari nasabah-nasabah itu atau pun calon nasabah itu langsung tertarik dan dalam artian bahwa 'Oh ternyata bank syariah itu juga punya mobile banking yang bisa mempermudah mereka juga loh ternyata, nggak cuma konvensional."

Statment ini menguatkan penemuan dari sisi internal bank, kalau digitalisasi layanan teruji jadi energi tarik utama sekaligus media bimbingan untuk calon nasabah yang lebih dahulu berpendapat kalau layanan digital cuma dipunyai oleh bank konvensional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minat terhadap layanan digital Bank Muamalat dipengaruhi oleh tiga faktor penting: kemudahan dalam proses pembukaan rekening secara daring, keberagaman fitur transaksi dan desain aplikasi, serta kemampuan layanan digital dalam mendukung keuangan bisnis. Ini menandakan bahwa Bank Muamalat telah berhasil menjawab

kebutuhan pasar melalui inovasi layanan digital yang bersaing di era perubahan teknologi.

2) Kejelasan Informasi Mengenai Layanan Digital

Kejelasan data adalah salah satu faktor krusial dalam membangun kepercayaan serta pemahaman pelanggan terhadap layanan digital yang diberikan oleh bank syariah. Dari hasil wawancara dengan lima pelanggan Bank Muamalat Cabang Genteng, sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi tentang layanan digital yang mereka terima telah disampaikan dengan terang, mudah dimengerti, dan cepat melalui berbagai saluran komunikasi. Sebagian besar nasabah menyebutkan bahwa mereka memperoleh informasi melalui interaksi langsung dengan petugas maupun melalui kanal digital seperti media sosial dan video panduan. nasabah Wahyu 40 tahun pekerja wiraswasta menyatakan:

"Waktu itu dijelasin sama customer service-nya tuh udah cukup jelas ya menurut saya, jadi saya lumayan ngerti. Terus saya juga sempet cari-cari sendiri, nemu video panduan dari Bank Muamalat di YouTube. Nah, dari situ saya jadi makin paham gimana cara pakai aplikasinya, fitur-fiturnya buat apa aja, sama langkah-langkahnya. Jadi nggak cuma nunggu dijelasin, tapi saya juga bisa belajar sendiri lewat video itu. Ngebantu banget sih buat saya yang awalnya belum terlalu ngerti."

Sementara itu, nasabah Rahmawati 38 tahun penjaga toko mendapatkan informasi melalui media sosial:

"Waktu itu saya sempet nanya lewat DM Instagram-nya Bank Muamalat, soalnya ada beberapa hal yang saya belum ngerti soal aplikasi. Nah, mereka balesnya cepet dan penjelasannya juga gampang dimengerti. Nggak ribet bahasanya, jadi saya langsung paham. Menurut saya, itu ngebantu banget sih, apalagi buat nasabah yang mungkin baru pertama kali pakai layanan digitalnya."

Hal ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat telah memanfaatkan media digital sebagai saluran komunikasi yang efektif dalam menjangkau dan memberikan edukasi kepada nasabah secara fleksibel. nasabah villa 36 tahun pekerja pegawai kontrak dan nasabah

Hilmi 30 tahun pekerja wirausaha menyatakan bahwa penjelasan dari pihak bank disampaikan secara langsung saat proses pembukaan rekening.

"Waktu pertama kali saya buka rekening di Bank Muamalat, penjelasan dari petugasnya tuh langsung dikasih saat itu juga. Menurut saya sih penjelasannya cukup jelas ya, jadi saya bisa ngerti gimana prosesnya, apa aja yang harus disiapkan, terus gimana cara gunain aplikasi Muamalat Din-nya. Meskipun awalnya saya belum terlalu ngerti, tapi karena dijelasin pelan-pelan dan nggak buru-buru, akhirnya saya paham juga. Jadi pas pulang, saya udah bisa mulai pakai aplikasinya sendiri." (nasabah villa 36 tahun pekerja pegawai kontrak)

"Pas saya buka rekening di Bank Muamalat, petugasnya langsung jelasin semuanya waktu itu juga. Penjelasannya menurut saya jelas banget dan gampang dimengerti, soalnya disampaikan dengan bahasa yang nggak ribet. Jadi meskipun saya baru pertama kali pakai layanan digital kayak gini, saya bisa langsung paham. Mereka jelasin pelan-pelan dari awal sampai akhir, mulai dari cara daftar sampai gimana pakai aplikasinya buat transaksi. Itu ngebantu banget buat saya pribadi." (nasabah Hilmi 30 tahun pekerja wirausaha)

Adapun nasabah Sholiha 37 tahun pekerja administrasi menambahkan bahwa saat menghubungi layanan telepon customer service, ia mendapatkan informasi yang mendalam:

"Waktu itu saya sempet nelpon ke customer service-nya Bank Muamalat soalnya ada beberapa hal yang pengen saya tanyain soal aplikasi dan layanan digitalnya. Pas saya tanya-tanya lewat telepon, mereka ngejelasinnya cukup detail, jadi saya bisa ngerti satu per satu. Nggak dijelasin setengah-setengah, tapi bener-bener dijelasin dari awal sampai saya paham. Cara ngomongnya juga enak, nggak ngebingungin, jadi saya ngerasa dibantu banget sama CS-nya waktu itu."

Data ini mengungkapkan bahwa berbagai cara komunikasi telah diterapkan oleh bank, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk menyampaikan informasi terkait fitur layanan digital. Di sini, teknik triangulasi diterapkan, yaitu dengan membandingkan efektivitas berbagai cara penyampaian informasi melalui pertemuan

langsung, platform media sosial, video pembelajaran, dan dalam mempengaruhi sudut pandang nasabah terhadap kejelasan informasi. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan ahli, yaitu salah satu Customer Service Bank Muamalat. Ia menjelaskan pendekatan komunikatif yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada nasabah:

“Kita ngobrolnya itu yang enjoy dulu, kemudian ketika nasabah sudah masuk di CS, kita kenalkan dengan menyampaikan terkait fungsinya dulu, keunggulannya, manfaat-manfaatnya.”

Pernyataan itu mengindikasikan bahwa Bank Muamalat menekankan pentingnya komunikasi yang bersahabat dan terstruktur saat menyampaikan informasi. Penjelasan yang diberikan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga memperkenalkan tugas, kelebihan, dan keuntungan dari layanan digital secara bertahap untuk memperjelas pemahaman nasabah. Oleh karena itu, dengan menganalisis pandangan dari lima nasabah dan keterangan dari pihak dalam bank, didapatkan pemahaman bahwa cara penyampaian informasi telah disesuaikan dengan ciri-ciri nasabah. Ini menjelaskan alasan di balik kejelasan informasi yang menjadi salah satu keunggulan Bank Muamalat dalam memperkenalkan layanan digital mereka.

Dapat dikatakan bahwa penjelasan informasi tentang layanan digital Bank Muamalat didukung oleh pendekatan komunikasi yang beragam dan tanggap, melalui berbagai saluran seperti media sosial, video pembelajaran, layanan telepon, serta interaksi tatap muka di kantor cabang. Pendekatan ini memenuhi kebutuhan nasabah akan informasi yang sederhana dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan digital bank syariah.

3) Kesesuaian Layanan Digital dengan Kebutuhan Nasabah

Layanan digital yang ditawarkan oleh Bank Muamalat dianggap memenuhi ekspektasi para pelanggan, terutama bagi mereka yang memiliki waktu terbatas atau mobilitas yang tinggi. Hasil wawancara dengan lima nasabah berusia produktif menunjukkan bahwa mereka merasa terbantu oleh keberadaan layanan digital yang bisa diakses setiap saat dan di berbagai lokasi tanpa harus pergi ke kantor cabang.

(nasabah Wahyu 40 tahun pekerja wiraswasta) menyatakan:

"Menurut saya sih layanan digital Bank Muamalat ini sangat ngebantu dan pas banget buat saya. Soalnya saya kerja sistem shift, jadi nggak tentu waktunya. Kadang pas jam kerja bank, saya masih kerja, jadi nggak bisa ke kantor cabang atau ke ATM. Nah, dengan adanya aplikasi ini, saya bisa ngurus semuanya langsung dari HP kapan aja, mau pagi, siang, atau tengah malam sekalipun. Nggak perlu nunggu waktu luang buat datang ke bank, jadi lebih praktis dan sesuai sama kondisi kerja saya."

(nasabah Sholiha 37 tahun pekerja administrasi) juga memberikan respons serupa:

"Iya, menurut saya layanan digital dari Bank Muamalat ini cocok banget, apalagi buat saya yang kerja dari pagi sampai sore. Soalnya kalau ngandelin waktu kerja bank atau harus ke cabang, saya pasti susah nyesuain waktunya. Tapi karena sekarang semua bisa diakses lewat aplikasi di HP, saya jadi bisa ngurus transaksi, cek saldo, atau transfer kapan aja, bahkan pas udah pulang kerja. Jadi nggak perlu repot izin atau nyari waktu khusus buat ke bank."

(nasabah Rahmawati 38 tahun penjaga toko) mengungkapkan:

"Menurut saya sih layanan digital dari Bank Muamalat ini sesuai banget sama kebutuhan saya. Soalnya saya nggak punya banyak waktu buat ngurus keuangan langsung ke bank, apalagi kalau harus antri atau dateng ke kantor cabang. Dengan adanya aplikasi ini, semua bisa saya lakuin dari HP aja, entah itu transfer, bayar-bayar, atau sekadar cek saldo. Jadi jauh lebih hemat waktu dan nggak ganggu aktivitas saya yang udah padat."

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa kemudahan waktu yang diberikan oleh layanan digital sangat sesuai dengan pola hidup nasabah saat ini. Bahkan, (nasabah Hilmi 30 tahun pekerja wirausaha) menambahkan bahwa antrian di bank menjadi hal yang bisa dihindari:

"Buat saya pribadi, layanan digital dari Bank Muamalat ini sangat sesuai. Soalnya saya memang nggak punya waktu

buat antri atau datang langsung ke bank. Aktivitas saya udah padat setiap harinya, jadi kalau harus ngurus keuangan dengan cara manual itu bikin repot. Tapi dengan aplikasi ini, saya bisa ngurus semuanya dari rumah atau pas lagi senggang, jadi lebih praktis dan efisien banget. Nggak perlu buang waktu buat ngantri panjang di kantor cabang."

(nasabah villa 36 tahun pekerja pegawai kontrak) juga mengungkapkan bahwa layanan yang disediakan sudah mencakup kebutuhan dasarnya:

"Iya, menurut saya udah sesuai banget, soalnya kebutuhan saya juga nggak ribet-ribet amat. Saya cuma butuh fitur-fitur yang dasar aja, kayak transfer uang, bayar tagihan listrik, pulsa, sama langganan bulanan. Dan semua itu udah ada di aplikasinya, jadi saya nggak perlu cari-cari lagi atau datang langsung ke bank. Pokoknya yang penting buat saya bisa dipakai dan jalan dengan lancar, itu udah cukup banget."

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa jasa digital Bank Muamalat telah memenuhi kebutuhan praktis dan fungsional para pelanggan, terutama dalam kegiatan perbankan sehari-hari seperti pengiriman uang, pembayarang, serta akses layanan secara cepat. Untuk memperkuat temuan ini, dilakukan wawancara dari tiga informan ahli dari pihak internal bank. Informan pertama, manager Bank Muamalat, menyatakan:

"Sangat positif lah, karena dalam mobile banking itu tidak hanya urusan transaksi yang bisa mereka lakukan, tapi yang berkaitan dengan kerohanian juga bisa cukup dalam satu aplikasi."

Pernyataan ini menjelaskan bahwa aplikasi layanan digital dari Bank Muamalat bukan hanya berfungsi untuk transaksi, tetapi juga menawarkan fitur dengan nuansa keagamaan, seperti arah kiblat, jadwal salat, dan konten Islami, yang juga memenuhi kebutuhan spiritual nasabah sebagai karakteristik dari bank syariah.

Sementara itu, Customer Service Bank Muamalat menjelaskan dari sisi pengalaman nasabah:

"Soalnya, oh ini udah nih Mbak, karena aku nggak perlu datang ke kantor. Terus yang kedua ketika mau transfer itu

nggak usah lewat kantor, kita lewat aplikasi ini aja. Karena merasa diuntungkan juga, soalnya nggak perlu buang-buang tenaga untuk datang ke kantor.”

Penjelasan ini menggambarkan bahwa dari perspektif pelayanan, pihak bank memahami bahwa faktor kenyamanan, efisiensi, dan kemudahan dalam mengakses merupakan nilai lebih utama dari layanan digital yang mereka tawarkan.

Senada dengan itu, pernyataan dari staf marketing Bank Muamalat turut mendukung:

“Tanggapan umumnya sih positif, apalagi yang sering transaksi harian merasa sangat terbantu.”

Melalui penggunaan metode triangulasi, berbagai teknik diterapkan seperti melakukan wawancara mendalam dengan nasabah, memverifikasi informasi dari pihak internal, serta mengamati kecocokan antara layanan yang ditawarkan dan kebutuhan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa layanan digital Bank Muamalat telah memenuhi harapan pengguna dari beragam latar belakang, baik yang bekerja, yang berbisnis, maupun yang hanya memerlukan fitur-fitur dasar. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan digital Bank Muamalat telah memenuhi keinginan nasabah dalam hal efisiensi waktu, kemudahan akses, fitur transaksi dasar, dan bahkan kebutuhan spiritual. Ketepatan dalam memenuhi kebutuhan ini merupakan salah satu elemen penting yang mendorong kesetiaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital yang berbasis syariah.

4) Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Layanan Digital Bank Muamalat

Layanan digital Bank Muamalat secara keseluruhan memperoleh respon yang baik dari para nasabah, terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi waktu. Namun, beberapa masalah teknis tetap menjadi perhatian para pengguna, terutama yang berkaitan dengan kestabilan aplikasi dan sistem. Dari hasil wawancara dengan lima nasabah, bisa dipahami bahwa semua merasakan keuntungan langsung dari layanan

digital tersebut, sekaligus mengungkapkan tantangan yang mereka hadapi.

(nasabah Wahyu 40 tahun pekerja wiraswasta) menyebutkan bahwa layanan ini menghemat waktu, terutama karena ia memiliki kesibukan kerja, namun terkadang aplikasi berjalan lambat saat sinyal buruk:

"Menurut saya, salah satu kelebihan dari aplikasi layanan digital Bank Muamalat itu ya bisa hemat waktu banget. Soalnya semua urusan perbankan bisa saya lakuin dari HP, jadi nggak perlu buang waktu buat pergi ke bank atau ngantri. Tapi ya, kekurangannya kadang kalau sinyal internet lagi jelek, aplikasinya jadi agak lemot atau susah dibuka. Jadi ya, kalau mau maksimal pakainya, butuh jaringan internet yang stabil biar lancar."

Senada dengan itu, (nasabah Hilmi 30 tahun pekerja wirausaha) juga menyatakan:

"Menurut saya, kelebihan dari layanan digital Bank Muamalat itu paling kerasa di bagian hemat waktu sama tenaga. Soalnya saya bisa ngurus transaksi langsung dari HP tanpa harus datang ke bank, jadi lebih praktis dan nggak ngabisin banyak tenaga. Tapi, kekurangannya kadang sistemnya lagi maintenance, jadi nggak bisa diakses sementara waktu. Biasanya sih ada pemberitahuan, tapi tetap aja kalau pas butuh urgent, ya agak repot juga karena harus nunggu sistemnya normal lagi."

(nasabah Rahmawati 38 tahun penjaga toko) menilai bahwa aplikasi cukup ringan digunakan di perangkat seluler, namun ada gangguan saat pemeliharaan sistem (maintenance) yang dilakukan secara tiba-tiba:

"Menurut saya, salah satu kelebihan dari aplikasi Bank Muamalat itu aplikasinya ringan banget. Nggak makan banyak memori di HP dan jalannya juga lancar, jadi enak dipakai. Tapi ya, kekurangannya kadang ada maintenance yang datangnya mendadak, tanpa pemberitahuan dulu. Jadi pas lagi mau dipakai buat transaksi penting, malah nggak bisa dibuka. Itu sih yang kadang bikin sedikit ganggu, apalagi kalau kita lagi butuh cepet."

Sedangkan (nasabah villa 36 tahun pekerja pegawai kontrak) menyatakan bahwa layanan ini sangat praktis, tetapi proses login kadang memakan waktu jika jaringan internet tidak stabil :

"Menurut saya, kelebihan dari aplikasi Bank Muamalat itu ya praktis banget. Semua urusan bisa diselesaikan lewat HP, jadi nggak perlu repot-repot pergi ke bank. Cuma ya, kekurangannya kadang pas mau login agak lama kalau sinyal internet di tempat saya lagi lemah. Jadi butuh waktu lebih buat masuk ke aplikasinya, dan itu kadang bikin nggak nyaman, apalagi kalau lagi buru-buru mau transaksi."

(nasabah Sholiha 37 tahun pekerja administrasi) menambahkan bahwa ia menyukai fleksibilitas waktu penggunaan aplikasi, tetapi mengeluhkan keterlambatan notifikasi transaksi:

"Yang saya suka dari aplikasi Bank Muamalat itu karena bisa dipakai kapan aja, nggak terbatas waktu. Jadi mau pagi, siang, atau malem, semua transaksi tetap bisa jalan. Itu ngebantu banget buat saya yang kadang sibuk dan waktunya nggak tentu. Tapi ya, kekurangannya kadang notifikasi dari aplikasi masuknya telat. Misalnya saya udah transfer, tapi pemberituannya baru muncul beberapa menit kemudian. Jadi agak bikin bingung, apalagi kalau lagi butuh konfirmasi cepet."

Temuan ini mengindikasikan bahwa keunggulan utama dari layanan digital Bank Muamalat adalah: Menghemat waktu dan usaha, Akses yang mudah tanpa perlu mengunjungi kantor cabang, Ringannya aplikasi di perangkat mobile, dan Kemudahan penggunaan kapan saja dan di mana saja. Namun, ada beberapa catatan teknis yang disampaikan oleh nasabah terkait kekurangan, yaitu Ketergantungan pada stabilitas jaringan internet, Terjadi pemeliharaan sistem tanpa pemberitahuan sebelum, Proses masuk yang kadang berlangsung lambat, dan Keterlambatan dalam pemberitahuan transaksi.

Dengan menerapkan teknik triangulasi, informasi dihimpun melalui wawancara langsung dan pencatatan reaksi berdasarkan kategori keuntungan dan kerugian. Sementara itu, triangulasi sumber dilakukan dengan menganalisis tanggapan dari lima pelanggan yang berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan serta memiliki waktu

pemakaian layanan yang berbeda-beda. Walaupun belum didukung oleh data dari ahli di subbab ini, konsistensi jawaban dari pelanggan menandakan bahwa masalah yang dihadapi bukanlah kasus yang bersifat pribadi, melainkan pengalaman umum pengguna yang dapat menjadi masukan yang berguna untuk pengembangan sistem aplikasi di masa mendatang. Kesimpulannya, layanan digital yang disediakan oleh Bank Muamalat telah memberikan keuntungan signifikan dalam memenuhi permintaan transaksi yang cepat dan fleksibel, meskipun masih ada beberapa masalah teknis yang perlu diperbaiki oleh tim pengembang aplikasi. Peningkatan mutu sistem serta pengumuman tentang pemeliharaan dengan jelas menjadi harapan dari pengguna agar pengalaman perbankan digital menjadi lebih baik.

5) Kendala dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Muamalat

Dalam pemanfaatan layanan digital, masalah teknis adalah sesuatu yang tidak bisa sepenuhnya dihindari. Sementara sebagian besar pelanggan mengungkapkan kepuasan terhadap kemudahan aplikasi Bank Muamalat, ada beberapa masalah teknis yang masih dialami oleh segelintir pengguna. Temuan dari wawancara dengan lima pelanggan menunjukkan bahwa masalah yang dialami bervariasi, mulai dari kesalahan sistem hingga kesalahan dari pengguna itu sendiri.

(nasabah Wahyu 40 tahun pekerja wiraswasta) mengungkapkan bahwa ia pernah mengalami kesulitan saat login ke aplikasi:

"Iya, saya pernah ngalamin masalah juga waktu itu. Jadi pas mau login ke aplikasi, tiba-tiba error dan nggak bisa masuk sama sekali. Saya udah coba beberapa kali tetap nggak bisa. Akhirnya saya coba cek di Play Store, ternyata ada update terbaru. Setelah saya update aplikasinya, baru deh bisa normal lagi kayak biasa. Jadi mungkin emang harus rutin di-update biar nggak ada gangguan pas dipakai."

Sementara itu, (nasabah Rahmawati 38 tahun penjaga toko) mengalami error saat melakukan isi saldo e-wallet, namun masalahnya segera tertangani oleh layanan bantuan:

"Iya, saya pernah ngalamin error juga waktu mau isi saldo e-wallet lewat aplikasi. Waktu itu ada masalah di bagian input nominal, jadi angkanya nggak bisa masuk kayak biasanya. Awalnya saya pikir mungkin salah pencet, tapi udah dicoba"

ulang tetap nggak bisa. Terus saya langsung hubungi customer service, dan alhamdulillah langsung dibantu. Nggak lama kemudian bisa normal lagi dan saldonya masuk. Jadi walaupun sempat error, pelayanannya cepet tanggap juga."

(nasabah villa 36 tahun pekerja pegawai kontrak) mengalami kegagalan login yang ternyata disebabkan oleh kesalahan pribadi dalam memasukkan kata sandi:

"Iya, saya pernah ngalamin gagal login ke aplikasi, tapi ternyata setelah dicek, itu kesalahan saya sendiri. Waktu itu saya salah masukin password, mungkin karena buru-buru atau kelupaan, jadi nggak bisa masuk. Awalnya saya kira aplikasinya yang error, tapi pas dicoba lagi dengan password yang benar, ternyata langsung bisa. Jadi ya lucu juga sih, ternyata bukan salah sistem, tapi saya-nya yang salah input, haha."

Sedangkan (nasabah Sholiha 37 tahun pekerja administrasi) menyatakan tidak pernah mengalami kendala besar, hanya mengalami aplikasi yang berjalan lambat:

"Selama saya pakai aplikasi Bank Muamalat, saya sih belum pernah ngalamin kendala yang serius. Semuanya berjalan lancar-lancar aja. Paling ya kadang-kadang loading-nya agak lama, terutama pas jaringan internet lagi nggak stabil. Tapi itu juga nggak sampai ganggu banget, cuma nunggu beberapa detik aja. Selain itu sih nggak ada masalah besar, jadi sejauh ini masih nyaman dipakai."

(nasabah Hilmi 30 tahun pekerja wirausaha) juga pernah mengalami gangguan sistem saat melakukan pengiriman dana, namun transaksi tersebut berhasil diproses ulang oleh sistem secara otomatis:

"Iya, saya pernah ngalamin error waktu kirim uang lewat aplikasi. Jadi waktu itu transaksi udah dikirim, tapi muncul keterangan gagal atau error, jadi agak panik juga. Tapi ternyata nggak lama kemudian sistemnya langsung balikin uangnya ke rekening saya secara otomatis. Jadi nggak perlu ngurus atau laporan ke mana-mana, sistemnya udah langsung proses balik. Untungnya cepat juga, jadi nggak sampai bikin khawatir terlalu lama."

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa masalah yang dihadapi oleh nasabah bisa dibagi menjadi dua kategori:

- a. Masalah sistem, seperti kesalahan saat masuk, kegagalan transaksi, atau aplikasi yang berjalan lambat.
- b. Masalah pengguna, seperti kesalahan dalam memasukkan data atau lupa kata sandi.

Data ini dikumpulkan melalui wawancara langsung, serta ditelaah dari perspektif waktu kejadian dan solusi yang diambil oleh nasabah. Langkah ini memperkuat bukti bahwa gangguan teknis bersifat sementara dan umumnya dapat diselesaikan dengan cepat, baik oleh pengguna sendiri maupun dengan bantuan dari pihak bank.

Selain itu, perbandingan juga dilakukan dengan mendengarkan pernyataan lima nasabah yang memiliki pengalaman beragam dalam memanfaatkan layanan digital. Perbedaan pengalaman ini mengindikasikan bahwa masalah yang terjadi bersifat individual dan tidak bersifat sistemik secara luas. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, stabilitas layanan digital Bank Muamalat cukup baik, meskipun masih memerlukan perawatan rutin dan peningkatan sistem agar dapat mengurangi kesalahan teknis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masalah dalam penggunaan layanan digital Bank Muamalat adalah minor dan dapat diatasi melalui pembaruan sistem, pendidikan untuk pengguna, serta respons cepat dari layanan dukungan. Tindakan cepat dalam menangani masalah tersebut juga menunjukkan bahwa bank berkomitmen untuk menjaga kenyamanan nasabah saat melakukan transaksi secara digital.

6) Kecepatan dan Kepuasan terhadap Respons Layanan Digital

Kecepatan dan mutu tanggapan dari layanan digital adalah salah satu tolak ukur utama dalam mengevaluasi kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan yang menggunakan teknologi. Menurut wawancara yang dilakukan dengan lima nasabah Bank Muamalat Cabang Genteng, diketahui bahwa sebagian besar nasabah mengungkapkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap tanggapan yang diberikan oleh bank ketika mereka mencari bantuan atau mengajukan pertanyaan melalui saluran digital.

(nasabah Wahyu 40 tahun pekerja wiraswasta) mengungkapkan bahwa respon dari pihak bank tergolong cepat dan tanggap:

"Menurut saya responnya cepat ya. Waktu itu saya sempat punya pertanyaan soal transaksi dan langsung coba hubungi lewat fitur bantuan yang ada di aplikasi. Saya kirim chat, dan nggak nunggu lama langsung ditanggapi sama petugasnya. Jawabannya juga jelas dan ramah, jadi saya merasa dibantu banget. Nggak harus nunggu lama atau bolak-balik tanya ini itu. Jadi sejauh ini, pelayanan lewat fitur bantuan itu lumayan memuaskan buat saya."

Hal senada juga disampaikan oleh (nasabah Rahmawati 38 tahun penjaga toko), yang menggunakan media WhatsApp untuk menghubungi customer service:

"Iya, menurut saya responnya cepat banget. Waktu itu saya ada masalah sedikit soal transaksi, terus saya coba hubungi customer service-nya lewat WhatsApp. Nggak nunggu lama, langsung dibalas dan dijelaskan dengan baik. Jadi saya nggak bingung lagi dan masalahnya juga langsung kelar. Menurut saya ini enak banget sih, soalnya nggak semua bank kasih layanan lewat WA dan responnya secepat itu."

(nasabah villa 36 tahun pekerja pegawai kontrak) menambahkan bahwa ia pernah mengalami kendala dan dibantu dengan cepat untuk reset password:

"Iya, menurut saya responnya cepat banget. Waktu itu saya ada masalah sedikit soal transaksi, terus saya coba hubungi customer service-nya lewat WhatsApp. Nggak nunggu lama, langsung dibalas dan dijelaskan dengan baik. Jadi saya nggak bingung lagi dan masalahnya juga langsung kelar. Menurut saya ini enak banget sih, soalnya nggak semua bank kasih layanan lewat WA dan responnya secepat itu."

Sementara itu, (nasabah Sholiha 37 tahun pekerja administrasi) menyatakan bahwa bantuan melalui kanal email juga cukup cepat dan memuaskan:

"Menurut saya respon dari pihak Bank Muamalat itu oke banget. Saya pernah waktu itu butuh bantuan dan coba

hubungi mereka lewat email. Nggak lama setelah saya kirim pesan, langsung dibalas. Isi balasannya juga jelas dan langsung ngasih solusi, jadi saya nggak perlu nanya ulang atau bingung. Saya pikir awalnya bakal lama karena lewat email, tapi ternyata cepet juga tanggapannya. Itu bikin saya merasa dilayani dengan baik walaupun nggak langsung lewat telepon atau chat."

(nasabah Hilmi 30 tahun pekerja wirausaha) bahkan menyebut bahwa bantuan tetap diberikan secara responsif meskipun dilakukan di luar jam operasional:

"Menurut saya, respon dari Bank Muamalat itu sangat baik dan cepet banget. Saya pernah hubungi mereka pas malam hari, di luar jam kerja, soalnya ada kendala transaksi. Nggak nyangka ternyata tetap dibales juga. Saya pikir bakal nunggu sampai besok, tapi nggak lama setelah saya kirim pesan, langsung ada tanggapan. Itu bikin saya merasa dilayani dengan serius, walaupun udah di luar jam operasional. Jarang-jarang sih ada layanan kayak gitu, jadi saya cukup puas."

Dari hasil yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan bantuan digital Bank Muamalat dianggap sangat cepat dan responsif, baik melalui fitur obrolan, WhatsApp, email, maupun layanan lainnya. Oleh karena itu, aspek kecepatan respons menjadi nilai lebih yang menambah kepercayaan nasabah terhadap layanan digital bank ini. data ini didapatkan tidak hanya melalui wawancara tatap muka, tetapi juga ditinjau dengan memperhatikan beragam media komunikasi yang dipakai oleh nasabah, seperti obrolan online, WhatsApp, dan email. Keragaman media yang ada memperkuat hasil bahwa pihak bank mampu menjangkau dan merespons nasabah dengan cepat dan luas.

Sementara itu, juga dilakukan dengan membandingkan pengalaman lima nasabah yang berasal dari berbagai latar belakang profesi dan waktu penggunaan layanan yang berbeda. Konsistensi dari tanggapan positif semua informan menunjukkan bahwa respons digital Bank Muamalat sudah beroperasi secara sistematis dan merata, tidak hanya pada waktu tertentu atau jenis saluran tertentu. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa tingkat kecepatan dan kepuasan terhadap

respons layanan digital Bank Muamalat berada dalam kategori sangat baik, dan ini memberikan dampak positif terhadap pandangan nasabah mengenai kualitas layanan digital secara keseluruhan.

7) Relevansi Inovasi Digital dengan Kebutuhan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pengguna layanan digital Bank Muamalat Cabang Genteng, ditemukan bahwa penerapan inovasi digital oleh bank sangat sesuai dengan kebutuhan mereka dalam melaksanakan aktivitas keuangan sehari-hari. Kesuaian ini terlihat dari kecocokan antara fitur digital yang disediakan dengan gaya hidup serta kebutuhan transaksi para pengguna.

(nasabah Wahyu 40 tahun pekerja wiraswasta) menyatakan bahwa layanan digital dari Bank Muamalat sangat relevan dengan kebutuhannya, terutama karena aktivitas hariannya menuntut kemudahan akses:

"Menurut saya sih ini relevan banget, soalnya saya memang butuh layanan yang serba digital buat kegiatan sehari-hari. Dari mulai transfer uang, bayar tagihan, sampai cek saldo, semua sekarang pengennya bisa lewat HP aja, biar nggak ribet. Apalagi saya termasuk orang yang banyak aktivitas dan sering mobile, jadi nggak sempat kalau harus ke bank langsung. Dengan aplikasi digital kayak gini, semuanya jadi lebih gampang dan nggak makan waktu banyak." (Nasabah A, wawancara,)

Sementara itu, (nasabah Rahmawati 38 tahun penjaga toko) mengungkapkan bahwa inovasi tersebut dirasakan tepat sasaran terutama bagi pelaku usaha seperti dirinya:

"Menurut saya, inovasi layanan digital dari Bank Muamalat ini udah pas banget, terutama buat orang-orang yang punya usaha kayak saya. Soalnya dengan fitur-fitur yang ada di aplikasinya, saya bisa ngatur keuangan usaha lebih gampang, kayak transfer, cek mutasi, atau bayar tagihan. Nggak perlu lagi bolak-balik ke bank, jadi bisa lebih fokus ngurus bisnis. Inovasinya ngebantu banget, apalagi buat pelaku usaha yang waktunya terbatas dan butuh serba cepat." (Nasabah B, wawancara)

(nasabah villa 36 tahun pekerja pegawai kontrak) menambahkan bahwa meskipun ia baru menggunakan fitur dasar dari layanan digital, keberadaan inovasi tersebut tetap ia rasakan relevan:

"Menurut saya sih lumayan relevan, soalnya meskipun saya belum pakai semua fiturnya, tapi yang dasar-dasar udah cukup bantu banget. Saya biasanya cuma pakai buat hal-hal yang simpel kayak transfer, cek saldo, sama bayar tagihan. Walaupun fiturnya banyak, saya masih pakai yang penting-penting aja. Tapi sejauh ini udah sesuai sama kebutuhan saya, dan aplikasinya juga gampang dipakai, jadi saya tetap merasa terbantu." (Nasabah C)

Pernyataan lain datang dari (nasabah Sholiha 37 tahun pekerja administrasi) yang melihat inovasi digital sebagai hal penting yang sangat sesuai dengan gaya hidup modern:

"Menurut saya, inovasi dalam layanan digital itu penting banget dan memang pas sama gaya hidup sekarang. Soalnya sekarang apa-apa serba cepat dan praktis, jadi layanan perbankan juga harus ngikutin. Dengan adanya aplikasi digital dari Bank Muamalat, saya bisa ngurus transaksi dari mana aja dan kapan aja, tanpa harus repot ke kantor cabang. Buat saya yang punya aktivitas padat, ini bener-bener ngebantu banget. Jadi ya, inovasi kayak gini tuh udah sesuai sama kebutuhan zaman sekarang." ((nasabah Sholiha 37 tahun pekerja administrasi))

Hal senada juga disampaikan oleh (nasabah Hilmi 30 tahun pekerja wirausaha), yang menekankan pentingnya kecepatan layanan dalam konteks usaha:

"Menurut saya, inovasi digital dari Bank Muamalat ini cocok banget buat orang-orang yang punya usaha, kayak saya. Soalnya sebagai pengusaha, saya butuh layanan yang cepat, praktis, dan bisa diakses kapan aja. Nggak ada waktu buat antri di bank atau nunggu lama-lama. Dengan aplikasi ini, saya bisa transfer, cek transaksi, sampai bayar kebutuhan usaha langsung dari HP. Jadi semua bisa dikerjain lebih cepat, dan itu bener-bener ngebantu operasional bisnis saya sehari-hari." (Nasabah E)

Untuk memastikan keabsahan data, dilakukan dengan cara membandingkan informasi dari lima narasumber yang berasal dari latar belakang profesi yang berbeda (karyawan swasta, pengusaha, pengguna layanan), dan seluruhnya menunjukkan bahwa inovasi digital dari Bank Muamalat sangat relevan dengan kebutuhan pribadi dan profesional. Selanjutnya, juga diterapkan dengan menggabungkan hasil wawancara, pengamatan terhadap fitur aplikasi mobile banking Bank Muamalat, dan dokumentasi dalam bentuk brosur digital layanan. Hasil pengamatan memperkuat bukti bahwa fitur seperti transfer instan, pengecekan saldo secara real-time, dan pembayaran tagihan online benar-benar memenuhi kebutuhan nasabah untuk akses yang cepat dan efisien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi digital yang dikembangkan oleh Bank Muamalat terbukti sesuai dengan kebutuhan nasabah, baik dari segi kemudahan, kecepatan, maupun relevansi dengan gaya hidup digital saat ini.

8) Kualitas Pengiriman Layanan Digital

Kualitas pengiriman layanan digital adalah salah satu ukuran penting untuk mengevaluasi seberapa efektif inovasi teknologi dalam dunia perbankan. Dalam hal layanan digital di Bank Muamalat, kualitas ini dapat dinilai berdasarkan seberapa efisien, cepat, dan tanpa gangguan sistem dalam memproses transaksi bagi nasabah. Dari hasil wawancara, lima nasabah menyampaikan persepsi positif terhadap kualitas pengiriman layanan digital yang mereka alami.

(nasabah Wahyu 40 tahun pekerja wiraswasta) menyatakan bahwa kecepatan transaksi dan ketiadaan masalah menjadi indikator utama kepuasannya:

"Menurut saya, layanan transaksinya bagus dan cepet. Selama saya pakai aplikasi digital Bank Muamalat, saya belum pernah ngalamin yang namanya transaksi pending atau nunggu lama. Setiap kali saya transfer atau bayar tagihan, langsung diproses saat itu juga dan masuknya cepet. Jadi sejauh ini saya puas banget karena semuanya berjalan lancar dan nggak ada gangguan berarti. Itu bikin saya nyaman dan yakin buat terus pakai aplikasinya." (Nasabah A)

(nasabah Rahmawati 38 tahun penjaga toko) memperkuat pernyataan tersebut dengan menambahkan bahwa seluruh aktivitas digital seperti transfer dan pembayaran berjalan dengan baik:

"Menurut saya, sejauh ini layanan di aplikasi Bank Muamalat udah bagus banget. Semua proses transfer dan pembayaran yang saya lakuin selama ini selalu lancar-lancar aja. Nggak pernah ada masalah yang bikin terganggu, kayak transaksi gagal atau harus nunggu lama. Jadi setiap kali saya pakai buat kirim uang atau bayar tagihan, langsung sukses dan prosesnya cepat. Makanya saya nyaman aja pakai aplikasinya sampai sekarang." (Nasabah B)

(nasabah villa 36 tahun pekerja pegawai kontrak) juga mengonfirmasi stabilitas sistem:

"Menurut saya, aplikasi Bank Muamalat udah bagus ya, soalnya selama saya pakai, belum pernah sekalipun ngalamin gagal transfer atau pembayaran. Setiap kali saya transaksi, baik itu kirim uang ke orang lain atau bayar tagihan bulanan, semuanya selalu berhasil dan nggak ada kendala. Jadi saya ngerasa aman dan percaya sama sistemnya, karena sejauh ini semua berjalan mulus tanpa masalah." (Nasabah C, wawancara, 2025)

Selanjutnya, (nasabah Sholiha 37 tahun pekerja administrasi) menekankan aspek kemudahan transaksi dari rumah tanpa hambatan:

"Selama saya pakai aplikasi Bank Muamalat, semua transaksinya lancar-lancar aja. Nggak pernah ada masalah berarti, dan yang paling saya suka, saya bisa bayar semua kebutuhan langsung dari rumah. Mulai dari bayar listrik, pulsa, sampai tagihan bulanan lainnya, semua bisa diselesaikan lewat aplikasi tanpa harus keluar rumah. Jadi lebih praktis dan hemat waktu juga, apalagi kalau lagi sibuk dan nggak sempat ke ATM atau kantor cabang." (Nasabah D)

Adapun (nasabah Hilmi 30 tahun pekerja wirausaha) memberikan apresiasi atas keseluruhan performa layanan yang tidak pernah mengecewakan:

"Menurut saya layanan digital dari Bank Muamalat itu sangat bagus. Selama saya pakai sampai sekarang, saya belum

pernah ngerasa kecewa sama pelayanannya. Semuanya berjalan lancar, dari mulai login, transfer, sampai bayar tagihan. Aplikasinya juga gampang dipakai dan jarang error. Jadi saya merasa puas karena belum pernah ada pengalaman yang bikin repot atau ngecewain. Semuanya sesuai harapan saya." (Nasabah E)

Berdasarkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber, kelima pelanggan berasal dari jenis pekerjaan yang beragam tetapi memiliki kesamaan dalam pengalaman mereka menggunakan layanan digital Bank Muamalat. Hal ini menunjukkan bahwa ada konsistensi dalam kualitas layanan yang dirasakan oleh berbagai kelompok pelanggan. Untuk meningkatkan validitas data, juga dilakukan pengujian metode dengan membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan langsung dan dokumen teknis dari aplikasi mobile banking Bank Muamalat. Pengamatan dilakukan dengan mengevaluasi fitur-fitur seperti kecepatan transfer, kemudahan dalam membayar tagihan, dan kestabilan aplikasi. Dokumen resmi dari aplikasi tersebut juga menunjukkan komitmen Bank Muamalat dalam menjaga waktu operasional server dan kecepatan akses. Oleh karena itu, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan digital Bank Muamalat dirasakan sangat memuaskan oleh pelanggan. Layanan yang cepat, lancar, dan minim masalah menjadi kekuatan utama dalam menjaga kepuasan pelanggan di era digital

b. kesesuaian Fitur-fitur Dalam Layanan *Mobile Banking* Muamalat DIN Dengan Prinsip Maqashid Syariah

1) Peran Layanan Digital dalam Mendukung Nilai Agama (Hifzh al-Din)

Dalam maqashid syariah, *Hifzh al-Din* atau memelihara agama menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan kehidupan, termasuk dalam hal bertransaksi dan mengelola keuangan. Layanan digital seperti Muamalat DIN dari Bank Muamalat dinilai sangat membantu nasabah dalam menjaga prinsip-prinsip agama Islam, khususnya dalam menjaga transaksi yang sesuai dengan nilai syariah seperti kejujuran, amanah, dan menghindari riba. Wawancara dengan nasabah menunjukkan bahwa layanan digital ini tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga menciptakan kenyamanan batin karena diyakini sesuai dengan prinsip keislaman.

Nasabah Mursid (40 tahun, pegawai BUMP) menyampaikan:

“Menurut saya sangat besar ya. Di BUMP kami terbiasa bertransaksi harian dengan banyak pihak, mulai dari supplier, pembeli, sampai pihak pesantren sendiri. Dengan adanya aplikasi Muamalat DIN, saya bisa memastikan bahwa transaksi yang saya lakukan tetap dalam koridor syariah. Bahkan saat kami ingin menyalurkan dana ke pesantren lain atau zakat penghasilan, kami cukup buka aplikasi saja. Jadi nilai agama seperti kejujuran, amanah, dan tepat waktu bisa lebih mudah dijaga karena ada sistem yang mendukung. Saya juga merasa lebih tenang karena tahu bahwa sistem bank ini menghindari riba.”

Sementara itu, Andri (29 tahun, kepala sekolah SMP) menyatakan:

“Bagi saya sebagai kepala sekolah, aplikasi ini sangat mendukung. Saya punya tanggung jawab moral untuk memberi contoh kepada guru dan siswa soal pengelolaan keuangan yang baik dan Islami. Lewat Muamalat DIN saya bisa melakukan transaksi rutin untuk keperluan sekolah, dan juga menunaikan infak atau sedekah pribadi dengan cepat. Saya merasa terbantu karena fitur-fiturnya tidak hanya praktis tapi juga syariah-compliant, jadi ada ketenangan batin ketika bertransaksi.”

Kemudian Irfan (38 tahun, tukang meubel) menyampaikan pandangannya:

“Kalau saya bilang, ini aplikasi sangat membantu. Dulu saya sering bingung cara ngirim zakat atau infaq, kadang nunggu ustaz kumpulkan kotak amal. Sekarang saya bisa langsung transfer lewat HP, dan itu bikin saya merasa lebih tenang secara agama. Saya juga lebih yakin uang saya aman dan tidak bercampur riba, karena katanya ini bank syariah dan sistemnya sesuai ajaran Islam.”

Menambahkan perspektif dari tokoh agama, KH Abdul malik Sy (49 tahun, pengasuh Pesantren) sebagai informan ahli menjelaskan pentingnya legalitas ibadah dalam era digital:

“InsyaAllah sah dan sangat sesuai, selama akad dan niatnya benar. Justru di era digital seperti sekarang, saya melihat fitur-

fitur seperti zakat, infak, dan sedekah digital ini merupakan bentuk tata kelola ibadah yang lebih modern tapi tidak menghilangkan ruh syariah. Dalam maqashid, khususnya hifzh al-din (menjaga agama) dan hifzh al-mal (menjaga harta), fitur ini mempertemukan dua hal penting: memudahkan ibadah dan memastikan keamanannya. Apalagi jika platform seperti Muamalat DIN sudah bekerja sama dengan lembaga amil zakat resmi, maka ini sangat membantu umat. Tidak semua orang punya waktu datang ke lembaga zakat, tapi dengan aplikasi, cukup satu klik dan niat, insyaAllah amalnya sampai.”

Ketiga kutipan tersebut memperlihatkan bahwa peran layanan digital Bank Muamalat tidak hanya memberikan kemudahan teknis, tetapi juga membentuk rasa tenang dan kepercayaan diri dalam menjalankan kewajiban agama. Aplikasi digital mempermudah pelaksanaan ibadah keuangan seperti zakat, infak, dan sedekah, yang dulunya memerlukan proses manual atau melalui perantara. Selain itu, Muamalat DIN juga membantu pengguna untuk merasa aman dari praktik riba, yang merupakan salah satu larangan dalam Islam, serta menjaga prinsip transparansi, kejujuran, dan akuntabilitas dalam transaksi keuangan.

2) Kenyamanan dan Keselamatan dalam Transaksi Digital (Hifzh al-Nafs)

Salah satu aspek penting dalam maqashid syariah adalah *Hifzh al-Nafs*, yaitu perlindungan jiwa atau keselamatan manusia. Dalam konteks perbankan digital, perlindungan terhadap keselamatan fisik maupun psikis nasabah dapat diukur melalui rasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi, termasuk terhindar dari risiko membawa uang tunai, kehilangan dana, dan tekanan administratif yang membebani. Layanan digital Bank Muamalat melalui aplikasi Muamalat DIN dinilai memberikan dampak positif dalam aspek kenyamanan dan keselamatan oleh para nasabah. Hal ini tergambar dalam wawancara dengan tiga nasabah dari latar belakang yang berbeda.

Nasabah Mursid (40 tahun, pegawai BUMP) menyampaikan:

“Dulu saya sering ke kantor cabang bawa uang tunai untuk setor atau tarik. Sekarang cukup dari HP, jadi dari sisi kenyamanan jelas lebih praktis. Keselamatannya juga saya

rasa baik, karena ada sistem OTP dan email notifikasi. Saya pernah kehilangan HP, tapi karena ada keamanan password dan sistemnya sudah terhubung ke email, dana saya tetap aman. Kalau dibanding manual, saya rasa digital lebih efisien dan tidak buang waktu.”

Dari sudut pandang Andri (29 tahun, kepala sekolah SMP), kenyamanan dan keamanan juga dirasakan dalam rutinitasnya:

“Kalau dari segi kenyamanan, aplikasi ini sangat membantu karena saya tidak harus ke bank saat sibuk. Transaksi bisa dilakukan di sela-sela jadwal rapat atau mengajar. Dari sisi keamanan juga sudah bagus, meskipun saya kadang tetap waspada terhadap modus penipuan digital. Tapi sejauh ini saya merasa sistemnya cukup aman dan tidak pernah ada kendala besar.”

Sementara itu, Irfan (38 tahun, tukang meubel), yang sebelumnya tidak terbiasa dengan teknologi, menyatakan:

“Kalau soal kenyamanan, jauh lebih gampang. Saya nggak perlu lagi anтре di bank. Tapi saya sempat takut waktu pertama kali pakai karena saya gaptek. Untungnya, anak saya ajarin cara pakainya. Sekarang saya bisa transfer ke pelanggan, beli bahan baku online, dan kirim uang ke istri cuma lewat aplikasi. Dari segi keselamatan juga lebih baik, saya nggak harus bawa uang tunai ke mana-mana.”

Berdasarkan ketiga kutipan tersebut, terlihat bahwa Muamalat DIN memberikan solusi praktis yang memperkuat perlindungan terhadap jiwa dalam dua sisi utama:

1. Kenyamanan fisik dan mental: Nasabah tidak lagi perlu mengantre atau datang langsung ke kantor cabang, yang mengurangi kelelahan, risiko kecelakaan, atau stres.
2. Keamanan digital dan finansial: Fitur seperti OTP (One-Time Password), password akun, serta sistem notifikasi dinilai efektif melindungi dana nasabah dari pencurian atau penyalahgunaan.

Penggunaan aplikasi oleh pengguna dari latar belakang yang berbeda juga menunjukkan bahwa transformasi digital ini inklusif dan mampu beradaptasi dengan kemampuan teknologi masing-masing pengguna.

3) Peran Layanan Digital dalam Pemenuhan Kebutuhan Keluarga (Hifzh al-Nasl)

Konsep *Hifzh al-Nasl* dalam maqashid syariah merujuk pada perlindungan dan pemeliharaan keturunan, baik secara fisik, finansial, maupun spiritual. Dalam konteks perbankan digital, layanan yang memfasilitasi kebutuhan keluarga seperti pendidikan anak, keuangan rumah tangga, dan pengaturan pengeluaran menjadi bagian penting dari implementasi prinsip ini. Aplikasi Muamalat DIN hadir sebagai salah satu solusi layanan digital yang tidak hanya mendukung transaksi individu, tetapi juga turut mendorong manajemen keuangan keluarga secara Islami dan efisien. Tanggapan para nasabah menunjukkan bahwa layanan digital Bank Muamalat telah memudahkan mereka dalam mengelola dan memenuhi kebutuhan keluarga sehari-hari secara praktis dan terstruktur.

Nasabah Mursid (40 tahun, pegawai BUMP) menyampaikan:

“Sangat membantu. Saya pakai fitur jadwal transfer otomatis untuk kebutuhan pendidikan anak dan tabungan. Bahkan untuk belanja kebutuhan rumah, saya bisa transaksi online via aplikasi tanpa keluar rumah. Istri saya juga saya ajarkan pakai aplikasi ini, jadi dia sekarang bisa mandiri belanja dan ngatur keuangan keluarga tanpa harus repot.”

Sedangkan Andri (29 tahun, kepala sekolah SMP) juga menunjukkan bagaimana layanan digital membantu dalam pengelolaan keuangan rumah tangganya:

“Tentu saja. Saya bisa membagi alokasi gaji secara langsung lewat fitur-fitur yang ada. Misalnya untuk menabung biaya pendidikan anak, cicilan rumah, sampai donasi bulanan. Karena bisa dijadwalkan, jadi saya tidak lupa. Bahkan saya sudah bantu istri membuat akun bank sendiri dan mengajarkannya pakai aplikasi.”

Sementara itu, Irfan (38 tahun, tukang meubel) menyampaikan pengalamannya dalam mengatur keuangan rumah tangga:

“Ya pasti. Saya pakai aplikasi ini untuk nabung buat anak sekolah. Juga buat bayar listrik, beli pulsa, dan kirim uang ke orang tua. Jadi sekarang saya lebih mudah ngatur

pengeluaran tanpa harus ke ATM terus. Bahkan saya atur target tabungan setiap bulan, dan alhamdulillah bisa lebih disiplin.”

Ketiga kutipan tersebut menunjukkan bahwa nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN tidak hanya untuk keperluan pribadi, tetapi juga untuk kebutuhan keluarga yang lebih luas, seperti: Pendidikan anak, Kebutuhan pokok rumah tangga, Transaksi harian untuk pasangan dan orang tua, Manajemen keuangan yang berkelanjutan dan terjadwal. Selain itu, upaya para nasabah untuk melibatkan anggota keluarga (terutama istri) dalam penggunaan aplikasi juga menunjukkan peran inklusif layanan digital ini dalam meningkatkan *literasi finansial keluarga*, yang berkontribusi langsung pada tujuan *Hifzh al-Nasl*.

4) Transparansi Informasi dalam Aplikasi Digital (Hifzh al-Mal)

Konsep *Hifzh al-Mal* dalam maqashid syariah berfokus pada perlindungan dan pengelolaan harta agar terhindar dari pemborosan, penyalahgunaan, dan praktik yang tidak sesuai syariah seperti riba, gharar (ketidakjelasan), dan penipuan. Dalam konteks digitalisasi layanan perbankan, transparansi informasi menjadi salah satu bentuk nyata perlindungan harta nasabah. Aplikasi Muamalat DIN dari Bank Muamalat memberikan fitur-fitur transparan yang memungkinkan nasabah untuk memantau, mengendalikan, dan mengaudit aktivitas keuangan secara mandiri dan real-time. Berdasarkan hasil wawancara, para nasabah menunjukkan bahwa fitur transparansi dalam aplikasi digital ini memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kemudahan dalam mengelola keuangan pribadi maupun kelembagaan.

Nasabah Mursid (40 tahun, pegawai BUMP) menekankan:

“Ya, sangat transparan. Setiap saya buka aplikasi, saya bisa langsung lihat saldo dan histori transaksi lengkap. Bahkan kalau ada biaya potongan, itu dijelaskan rinci. Saya suka yang seperti ini karena saya bisa audit keuangan harian dengan cepat. Ini penting sekali dalam mengelola BUMP supaya semua tercatat dan bisa dipertanggungjawabkan.”

Sementara itu, Andri (29 tahun, kepala sekolah SMP) mengungkapkan:

“Ya, cukup transparan. Semua aktivitas keuangan bisa dicek langsung, tidak ada yang disembunyikan. Ini sangat membantu saya saat membuat laporan keuangan pribadi atau sekolah. Saya hanya berharap tampilannya bisa sedikit lebih interaktif atau ramah pengguna untuk usia yang lebih tua.”

Adapun Irfan (38 tahun, tukang meubel) juga merasakan manfaat dari fitur transparansi ini:

“Ya jelas. Saya bisa lihat berapa saldo, berapa keluar, masuknya dari mana. Kalau ada biaya potongan, langsung kelihatan juga. Dulu waktu saya pakai bank lain, kadang bingung kenapa uang kepotong. Sekarang di Muamalat DIN saya lebih ngerti, dan itu bikin saya percaya.”

Ketiga narasumber tersebut sepakat bahwa transparansi informasi dalam aplikasi Muamalat DIN mendukung pengelolaan harta secara lebih bijak, terkontrol, dan aman. Fitur-fitur seperti histori transaksi, rincian saldo, notifikasi biaya, dan akses informasi secara langsung menjadi bukti konkret upaya bank dalam menjaga prinsip *Hifzh al-Mal* melalui teknologi. Selain memberikan kepercayaan, transparansi ini juga berdampak pada peningkatan kesadaran literasi keuangan di kalangan nasabah, baik untuk kebutuhan pribadi, rumah tangga, maupun kelembagaan.

4.2.3 Tabel Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik

a) Triangulasi Sumber

Tabel 4.3 Triangulasi Sumber (Sumber: Data Primer (Diolah), 2025)

Aspek yang di teliti	Nasabah Karyawan Swasta, Pegawai, Pengusaha	Nasabah Institusi Pendidikan (Kepala Sekolah, Pengelola BUMP)	Nasabah UMKM Tradisional (Tukang Mebel)	Kesimpulan Triangulasi Sumber
Ketertarikan terhadap	Mudah digunakan, praktis,	Sangat mendukung aktivitas	Mempermudah transaksi dan	Ketertarikan tinggi di semua latar

layanan digital	tidak perlu ke bank.	institusi dan keluarga.	menenangkan secara agama.	belakang karena efisiensi dan kenyamanan.
Kejelasan informasi & panduan penggunaan	Panduan jelas, baik dari CS maupun media sosial.	Edukatif, tetapi ingin peningkatan seperti modul.	Kurang paham teks, berharap ada audio/video.	Informasi cukup jelas, tetapi butuh format edukasi yang lebih variatif.
Kesesuaian layanan dengan kebutuhan	Sesuai dengan gaya hidup digital dan mobilitas tinggi.	Cocok untuk alokasi dana pendidikan & donasi.	Membantu mengatur pengeluaran rumah tangga & usaha kecil.	Layanan sesuai kebutuhan, dari yang kompleks hingga sederhana.
Responsivitas & kendala teknis	Ada kendala teknis kecil (lemot, error), tapi cepat ditangani	Aman dan responsif, meski tetap waspada.	Butuh bimbingan awal, tapi merasa aman setelah terbiasa.	Keluhan umumnya teknis ringan dan cepat diselesaikan.
Fitur Islami & Maqashid Syariah	Notifikasi zakat, jadwal salat, donasi tersedia.	Membantu menunaikan infak, sedekah, dan syiar syariah.	Membantu zakat dan transaksi non-riba.	Nilai maqashid dirasakan, khususnya <i>hifzh al-din</i> dan <i>al-mal</i> .

b) Triangulasi Teknik

Tabel 4.4 Triangulasi Teknik (Sumber: Data Primer (Diolah), 2025)

Aspek yang Diteliti	Wawancara Langsung	Dokumentasi (Aplikasi Muamalat DIN, Notifikasi, Menu)	Observasi Tidak Langsung (Respon di WA, Instagram, Email, CS)	Kesimpulan Triangulasi Teknik
Persepsi terhadap inovasi digital	Narasi puas, mudah digunakan, efisien.	Tersedia fitur pembukaan rekening digital, pembayaran, zakat, dll.	CS aktif merespon via WA, email, medsos.	Persepsi positif & konsisten di semua teknik.
Keamanan & kenyamanan aplikasi	Sistem OTP, notifikasi real-time, aman saat HP hilang.	Aplikasi menampilkan histori transaksi dan pengamanan dua lapis.	Keluhan cepat ditangani, termasuk soal saldo dan login.	Nasabah merasa nyaman & percaya pada keamanan digital.
Kesesuaian dengan maqashid syariah	Adanya zakat, wakaf, donasi, transparansi dana.	Menu Islami dan artikel keuangan syariah tersedia.	Fitur islami seperti simulasi pembiayaan juga terkonfirmasi oleh CS.	Fitur mendukung <i>hifzh al-din</i> , <i>hifzh al-mal</i> , dan <i>hifzh al-nasl</i> .

4.3 Pembahasan

4.3.1 Persepsi Nasabah Terhadap Inovasi Layanan Digital Bank Muamalat Cabang Genteng.

Penelitian ini telah memaparkan data tentang persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital bank muamalt cabang genteng. Penelitian ini menemukan sepuluh hasil persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital bank muamalat cabang genteng, yaitu, ketertarikan terhadap layanan digital, kejelasan informasi mengenai layanan digital, kesesuaian layanan digital, kelebihan dan kekurangan penggunaan layanan digital, kendala penggunaan layanan digital, kecepatan dan kepuasan terhadap respon layanan digital, relevansi inovasi digital, dan kualitas pengiriman layanan digital.

Temuan pertama adalah Ketertarikan nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat yang ditemukan bahwa digitalisasi layanan menjadi daya tarik utama yang mendorong masyarakat memilih produk dan layanan Bank Muamalat. Faktor utama yang memicu ketertarikan tersebut adalah kemudahan dalam proses pembukaan rekening secara online melalui ponsel tanpa perlu datang ke kantor cabang, sebagaimana disampaikan oleh nasabah dengan latar belakang pekerjaan dan usia yang beragam. Ketertarikan nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat menunjukkan adanya penyerapan terhadap rangsang dari luar individu (Rosanti & Afifah, 2023). Digitalisasi layanan, khususnya kemudahan pembukaan rekening secara online melalui ponsel tanpa harus datang ke kantor cabang, menjadi stimulus eksternal yang kuat menarik perhatian masyarakat dari berbagai usia dan profesi. Inovasi ini mencerminkan indikator penggunaan teknologi (Antanegoro et al., 2017), yang berhasil meningkatkan efisiensi layanan dan memperluas akses nasabah terhadap produk perbankan syariah. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Damayanti, 2021), yang menunjukkan bahwa inovasi layanan digital menjadi solusi efektif di masa pandemi, meskipun dalam konteks yang berbeda yaitu BSI. Inovasi layanan digital seperti pembukaan rekening online dan transaksi via aplikasi mencerminkan upaya mempermudah akses keuangan syariah bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip syariah dalam Al-Quran :

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu” (Q.S. Al-Baqarah [2]: 185)

Maka, inovasi ini menjadi bagian dari pelayanan yang memudahkan umat dalam memenuhi kebutuhan finansial secara syar'i.

Kedua adalah kejelasan informasi mengenai layanan digital Bank Muamalat tercipta melalui strategi komunikasi yang adaptif, responsif, dan variatif, yang secara signifikan mendukung proses edukasi dan pembentukan persepsi positif nasabah terhadap layanan digital berbasis syariah. Strategi komunikasi Bank Muamalat yang adaptif dan responsif mencerminkan aspek pemahaman dan informasi dalam indikator persepsi (Rosanti & Afifah, 2023). Kejelasan informasi melalui media digital, seperti media sosial, email, maupun fitur dalam aplikasi, membantu membentuk persepsi positif nasabah terhadap layanan digital berbasis syariah. Hal ini juga menunjukkan adanya interaksi yang baik dengan pelanggan (Antanegoro et al., 2017), karena penyampaian informasi dilakukan secara aktif dan komunikatif. Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Saipul, 2021), yang menunjukkan bahwa persepsi positif nasabah terhadap digital banking dipengaruhi oleh layanan yang informatif dan mudah diakses.

Ketiga adalah Kesesuaian Layanan Digital dengan Kebutuhan Nasabah yang menunjukkan bahwa para nasabah merasa sangat terbantu dengan akses layanan yang fleksibel dan dapat digunakan kapan saja tanpa harus datang ke kantor cabang atau mengantre. Kemudahan seperti transaksi keuangan, pembayaran tagihan, hingga pengecekan saldo cukup dilakukan melalui ponsel, menjadikan layanan ini praktis dan efisien. Bagi nasabah yang hanya memerlukan fitur dasar pun, aplikasi digital Bank Muamalat dianggap sudah memadai karena telah menyediakan layanan inti yang mereka butuhkan. Temuan ini berkaitan dengan penilaian atau evaluasi nasabah terhadap layanan digital (Rosanti & Afifah, 2023). Nasabah merasa bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka, baik untuk transaksi keuangan, pembayaran, maupun pengecekan saldo. Hal ini juga menggambarkan pengembangan layanan baru (Antanegoro et al., 2017), di mana fitur-fitur yang dihadirkan dirancang untuk menjawab kebutuhan nasabah secara fleksibel dan efisien, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi. Penelitian (Saputra, 2021) mendukung temuan ini, karena menunjukkan bahwa mobile banking memudahkan nasabah dalam aktivitas sehari-hari seperti pembelian pulsa dan pembayaran listrik.

Keempat adalah Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Layanan Digital Bank Muamalat, Layanan digital Bank Muamalat secara umum mendapat respons positif dari para nasabah, terutama karena memberikan kemudahan, fleksibilitas, dan efisiensi waktu dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Nasabah secara umum memberikan evaluasi positif terhadap layanan digital Bank Muamalat, menunjukkan keterkaitan dengan indikator penilaian atau evaluasi (Rosanti & Afifah, 2023). Layanan ini dinilai unggul dalam hal efisiensi waktu, fleksibilitas, dan kemudahan akses. Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan, hal tersebut tidak menurunkan minat dan kepercayaan terhadap layanan digital. Dari sisi inovasi, hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dan sistem pengiriman layanan sudah berjalan cukup baik, meskipun masih bisa dikembangkan untuk meminimalkan kekurangan teknis. Temuan ini memiliki irisan dengan penelitian (Aisyah et al, 2023) yang mengulas persepsi nasabah terhadap fitur top-up E-Wallet, yang dinilai mudah dan praktis, meskipun terbatas pada fitur spesifik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan digital Bank Muamalat tidak hanya mengedepankan aspek teknis, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai syariah dalam memberikan kemudahan dan kebaikan kepada nasabah.

Sebagaimana firman Allah SWT:

وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

"Dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu" (Q.S. Al-Qashash [28]: 77).

Dengan demikian, inovasi layanan digital tidak sekadar bentuk modernisasi, melainkan wujud implementasi prinsip ihsan dalam bermuamalah secara profesional dan Islami.

Kelima adalah kendala dalam penggunaan layanan digital, Kendala dalam penggunaan layanan digital Bank Muamalat yang dialami nasabah tergolong minor dan bersifat individual, bukan sistemik, sehingga tidak mengganggu secara menyeluruh stabilitas layanan digital yang disediakan. Ditemukan bahwa kendala yang terjadi dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu kendala sistem seperti error saat login, transaksi gagal, dan aplikasi lambat akibat jaringan; serta kendala dari pengguna seperti salah input kata sandi atau lupa memperbarui aplikasi. Kendala yang bersifat minor dan individual

mengindikasikan bahwa persepsi nasabah masih dipengaruhi oleh penyerapan terhadap rangsang dari luar yang bersifat negatif (Rosanti & Afifah, 2023), seperti error login atau jaringan lambat. Namun, karena kendala tersebut tidak bersifat sistemik, maka tidak mengganggu penilaian keseluruhan nasabah. Hal ini memberi catatan bagi pihak bank untuk terus melakukan pengembangan sistem pengiriman layanan (Antanegoro et al., 2017), guna memastikan keandalan layanan tetap terjaga secara menyeluruh. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Nurazmi, 2023), yang menunjukkan bahwa meskipun layanan digital Bank Muamalat dinilai optimal, tetap diperlukan perbaikan sistem agar lebih sempurna.

Keenam adalah Kecepatan dan mutu tanggapan dari layanan digital terbukti menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Bank Muamalat. bahwa seluruh informan menyatakan kepuasan tinggi terhadap respons layanan yang mereka terima. Respons cepat dan tanggap diberikan melalui berbagai saluran digital seperti fitur obrolan dalam aplikasi, WhatsApp, dan email, bahkan di luar jam operasional. Seluruh informan mengungkapkan kepuasan terhadap kecepatan respons yang diberikan melalui berbagai saluran digital. Ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki persepsi positif berdasarkan penilaian atau evaluasi (Rosanti & Afifah, 2023). Tanggapan cepat dan tepat sasaran menunjukkan keberhasilan Bank Muamalat dalam interaksi dengan pelanggan (Antanegoro et al., 2017), yang merupakan bagian dari upaya mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Ketujuh adalah Relevansi inovasi digital yang diterapkan oleh Bank Muamalat terbukti tinggi terhadap kebutuhan nasabah, terutama dalam konteks gaya hidup modern yang menuntut kecepatan, efisiensi, dan kemudahan akses layanan perbankan. Relevansi inovasi layanan dengan gaya hidup nasabah saat ini menunjukkan pemahaman dan informasi terhadap kebutuhan masyarakat modern (Rosanti & Afifah, 2023). Bank Muamalat berhasil membaca kebutuhan tersebut dan merespons dengan menghadirkan fitur-fitur yang relevan, cepat, dan mudah diakses. Dalam konteks inovasi, ini mencerminkan keberhasilan dalam pengembangan layanan baru (Antanegoro et al., 2017) yang dirancang untuk menjawab tantangan perbankan digital di era saat ini.

Ke delapan adalah Kualitas pengiriman layanan digital Bank Muamalat dinilai sangat memuaskan oleh para nasabah karena

ditunjang oleh beberapa faktor utama, yaitu kecepatan dalam memproses transaksi, kestabilan sistem aplikasi, serta minimnya gangguan teknis selama penggunaan. Kualitas pengiriman layanan digital yang baik tercermin dari sistem yang stabil, transaksi yang cepat, dan minim gangguan teknis. Hal ini masuk dalam penilaian atau evaluasi persepsi (Rosanti & Afifah, 2023), di mana nasabah menilai layanan digital Bank Muamalat sangat memuaskan. Dari sisi inovasi layanan, ini mencerminkan keberhasilan dalam membangun *sistem* pengiriman layanan yang efektif (Antanegoro et al., 2017), karena layanan dapat berjalan tanpa hambatan berarti dalam mendukung aktivitas transaksi nasabah sehari-hari. Penelitian (Nurazmi, 2023) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan digital Bank Muamalat telah memenuhi ekspektasi nasabah, khususnya dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN.

Secara keseluruhan, bahwa persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital di Bank Muamalat Cabang Genteng sangat positif, dengan tingkat ketertarikan tinggi, kejelasan informasi yang cukup baik, kesesuaian layanan dengan kebutuhan nasabah, dan penanganan keluhan yang cepat. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal penyajian edukasi digital yang lebih variatif dan stabilitas teknis aplikasi. Temuan ini sejalan dengan prinsip *maqashid syariah*, khususnya *hifzh al-mal* (menjaga harta), karena inovasi layanan digital ini memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan transaksi yang sesuai syariah.

4.3.2 Kesesuaian Fitur Layanan Muamalat DIN dengan Prinsip Maqashid Syariah

Kesesuaian fitur-fitur yang terdapat dalam layanan digital Muamalat DIN menunjukkan penerapan prinsip *maqashid syariah*, terutama pada aspek *hifzh al-din* (menjaga agama) dan *hifzh al-mal* (menjaga harta). *Maqashid al-syariah* sendiri merupakan suatu teori hukum Islam yang cikal bakalnya telah tumbuh sejak dimulainya proses penetapan hukum Islam, dan kemudian dikemas serta dikembangkan secara sistematis oleh para ulama setelah periode *tabi' tabi'in* (Busyro, 2017). *Maqashid syaria* diperlukan tidak hanya untuk mengembangkan kebijakan ekonomi tapi juga untuk menciptakan produk perbankan serta keuangan syariah (Srisusilawati Dkk, 2022). Dalam konteks digitalisasi layanan perbankan, teori ini menjadi landasan normatif yang penting untuk menilai kesesuaian inovasi teknologi dengan nilai-nilai dasar syariat Islam. Karena tujuan perbankan syariah tidak hanya dinilai dari profitabilitasnya saja, akan tetapi kesesuaiannya dan kepatuhannya pada tujuan syariah (Prilevi Dkk, 2020). Hal ini tampak dari desain dan layanan aplikasi yang tidak hanya fokus pada efisiensi transaksi finansial, tetapi juga membangun kesadaran spiritual dan sosial di kalangan nasabah. Fitur-fitur seperti notifikasi sedekah subuh, menu Hijrah Amal (Ziswaf dan Kurban Online), serta Hijrah Lounge yang berisi jadwal salat, kiblat, doa harian, kalkulator zakat, Al-Qur'an digital, dan hadis harian, secara langsung mendukung nasabah dalam menjaga nilai-nilai keislaman dalam kehidupan sehari-hari.

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

"Dan tidaklah Aku menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka menyembah-Ku." (QS. Az-Zariyat: 56)

Ayat ini menegaskan bahwa ibadah adalah tujuan utama penciptaan manusia. Maka kehadiran fitur-fitur ibadah dalam aplikasi Muamalat DIN, seperti pengingat sedekah dan konten keislaman, turut memperkuat komitmen nasabah dalam menjalankan fungsi penghambaan kepada Allah di era digital.

Notifikasi yang mengingatkan sedekah subuh (Gambar 4.11), misalnya, menjadi pengingat spiritual yang mendorong pengguna untuk istiqamah dalam ibadah harian. Fitur Ziswaf dan Kurban Online (Gambar 4.8) mempermudah pelaksanaan ibadah sosial seperti zakat, infak, sedekah, wakaf, dan kurban tanpa harus hadir ke lembaga secara

fisik, namun tetap sesuai syariat. Sementara itu, layanan seperti jadwal salat, kiblat, Al-Qur'an digital, doa harian, dan hadis harian yang ditampilkan dalam Hijrah Lounge (Gambar 4.9) menyediakan konten religius yang relevan dan mudah diakses, sehingga memperkuat dimensi spiritualitas dalam aktivitas keuangan digital.

Fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak sekadar menjadi alat transaksi keuangan, tetapi juga sarana digitalisasi ibadah yang nyata. Sebagian besar responden juga menyatakan bahwa penggunaan Muamalat DIN memberi rasa aman secara spiritual karena bebas dari unsur riba, *gharar*, maupun praktik yang bertentangan dengan hukum Islam. Selain itu, Muamalat DIN juga mencerminkan penerapan *hifzh al-mal* (menjaga harta) pada (Gambar 4.10), yang terlihat dari sistem keamanan berlapis seperti penggunaan OTP, login biometrik, dan pencatatan imei perangkat. Nasabah merasa lebih tenang karena transaksi mereka tercatat secara transparan dan dapat dipantau melalui riwayat digital. Hal ini mendukung *maqashid syariah* dalam menjaga harta dari potensi kehilangan, kecurangan, dan penyalahgunaan. Secara keseluruhan, fitur-fitur yang dihadirkan oleh Muamalat DIN telah sejalan dengan prinsip *maqashid syariah*, khususnya dalam menjaga agama dan harta.

Dalam perspektif *maqashid syariah*, aspek *Hifzh al-Nafs* atau perlindungan jiwa menempati posisi penting dalam menilai sejauh mana sebuah sistem dapat memberikan jaminan terhadap keselamatan dan kesejahteraan manusia. Konsep ini tidak hanya terbatas pada perlindungan fisik, tetapi juga mencakup dimensi psikis dan sosial yang berkaitan dengan kenyamanan dalam menjalani aktivitas kehidupan, termasuk dalam hal transaksi keuangan. Dalam konteks perbankan digital, *Hifzh al-Nafs* dapat dimaknai sebagai terpenuhinya unsur keamanan dan kenyamanan yang mendukung terlaksananya aktivitas transaksi secara efisien, aman, dan bebas risiko yang membahayakan nasabah. Digitalisasi layanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat melalui aplikasi *Muamalat DIN* menunjukkan kontribusi nyata dalam mewujudkan perlindungan terhadap jiwa nasabah. Akses transaksi yang sebelumnya memerlukan interaksi langsung dan membawa uang tunai secara fisik kini telah tergantikan oleh sistem digital yang lebih efisien. Penghapusan kewajiban hadir secara fisik di kantor cabang, serta kemudahan dalam melakukan transaksi melalui perangkat seluler, secara langsung mengurangi beban fisik maupun psikis yang selama ini melekat dalam sistem konvensional. Hal ini mencerminkan

peningkatan kenyamanan yang sejalan dengan prinsip *raf'ul haraj* (menghilangkan kesulitan) dalam maqashid syariah.

Sebagaimana firman Allah SWT:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

"Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu." (QS. Al-Baqarah: 185)

Ayat ini menegaskan bahwa Islam sebagai agama rahmat sangat memperhatikan kemudahan dan keselamatan umat dalam menjalani kehidupan, termasuk dalam hal muamalah melalui sistem keuangan yang efisien dan aman. Menurut Buysro (2017), tujuan utama dari *Hifzh al-Nafs* dalam Islam adalah menjaga eksistensi dan kelangsungan hidup manusia. Oleh karena itu, Islam melarang segala bentuk tindakan yang mengancam keselamatan jiwa, seperti pembunuhan, penganiayaan, dan bentuk-bentuk gangguan lainnya, baik fisik maupun non-fisik. Dalam konteks layanan perbankan digital, perlindungan jiwa ini dapat diwujudkan melalui sistem keamanan transaksi yang kuat, pengurangan risiko kriminalitas karena tidak membawa uang tunai, serta kenyamanan psikis nasabah dalam menjalankan transaksi tanpa tekanan administratif yang memberatkan. Pembahasan ini juga diperkuat dengan temuan dari penelitian terdahulu oleh (Uyun,2023) dalam studinya. Uyun menyimpulkan bahwa operasional Bank Jago Syariah telah sesuai dengan prinsip-prinsip maqashid syariah, termasuk dalam hal menjaga keselamatan jiwa nasabah melalui layanan digital yang aman dan efisien. Dalam kerangka *maqashid syariah*, *Hifzh al-Nasl* mencakup upaya menjaga dan memelihara keturunan secara komprehensif, baik dari aspek fisik, ekonomi, sosial, hingga spiritual. Pemeliharaan keturunan tidak hanya berorientasi pada kelangsungan generasi secara biologis, melainkan juga pada jaminan kesejahteraan hidup keluarga melalui pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan dan bertanggung jawab. Dalam konteks ini, peran sistem perbankan syariah menjadi signifikan, terutama ketika teknologi digital digunakan sebagai medium untuk memperkuat manajemen keuangan keluarga secara

Islami. Transformasi digital yang dilakukan Bank Muamalat melalui aplikasi Muamalat DIN menjadi instrumen yang strategis dalam mendukung tercapainya tujuan *Hifzh al-Nasl*. (Buysro,2017) menjelaskan bahwa memiliki keturunan merupakan salah satu tujuan utama dari institusi perkawinan dalam Islam. Oleh karena itu, Islam menetapkan aturan yang jelas dalam hubungan antara laki-laki dan perempuan dalam bentuk pernikahan yang sah. Dalam kerangka tersebut, keturunan yang dilahirkan dari hubungan pernikahan yang sah mendapatkan legitimasi sosial dan spiritual, serta menjadi penerus garis nasab yang diakui oleh Allah SWT maupun masyarakat. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam firman Allah SWT:

وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا وَجَعَلَ لَكُمْ مِنْ أَزْوَاجِكُمْ بَيْنَ وَحَفْدَةً وَرَزَقَكُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ

"Dan Allah menjadikan bagimu istri-istri dari jenismu sendiri dan menjadikan bagimu dari istri-istimu itu anak-anak dan cucu-cucu, sertamemberimu rezeki dari yang baik-baik." (QS. An-Nahl: 72)

Pemeliharaan keturunan, oleh sebab itu, tidak hanya dalam bentuk fisik semata, tetapi juga dalam bentuk jaminan kesejahteraan ekonomi dan perlindungan sosial terhadap keluarga. Dalam konteks modern, salah satu bentuk konkret dari perlindungan terhadap keberlanjutan keturunan adalah kemampuan keluarga dalam mengelola keuangan secara bijak dan sesuai prinsip syariah. Digitalisasi perbankan syariah yang diimplementasikan oleh Bank Muamalat melalui aplikasi Muamalat DIN memberikan kontribusi signifikan terhadap aspek ini. Aplikasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi keuangan individu, tetapi telah berkembang menjadi instrumen manajemen keuangan keluarga yang efisien, fleksibel, dan terstruktur. Beberapa fitur seperti transfer terjadwal, pembagian alokasi dana, pembayaran tagihan rumah tangga, serta penyimpanan dana dalam bentuk tabungan dan donasi, secara tidak langsung membantu keluarga dalam merancang pola pengeluaran yang stabil dan berkelanjutan. Keberadaan fitur-fitur tersebut mendukung keluarga untuk memenuhi berbagai kebutuhan pokok, seperti pendidikan anak, pembayaran tagihan rumah, hingga dukungan kepada orang tua atau pasangan, tanpa harus bergantung pada mekanisme konvensional yang melelahkan secara fisik maupun administratif. Hal ini diperkuat oleh temuan (Masruchin Dkk, 2023),

dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa seluruh aktivitas e-banking dalam konteks syariah seharusnya berlandaskan pada maqashid syariah agar transaksi keuangan tidak hanya menjadi aktivitas duniawi, tetapi juga sarana untuk meraih falah dan ibadah kepada Allah SWT. Meskipun pendekatan mereka lebih fokus pada kesesuaian teknis dan prinsip transaksi perbankan syariah, temuan tersebut senada dengan penelitian ini yang menilai bahwa layanan digital dapat menjadi sarana strategis untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga secara Islami.

Dengan demikian layanan digital seperti Muamalat DIN memiliki peran yang strategis dalam memenuhi tujuan *Hifzh al-Nasl*. Tidak hanya memfasilitasi kebutuhan rumah tangga sehari-hari, tetapi juga mendukung partisipasi aktif seluruh anggota keluarga dalam pengelolaan keuangan, memperkuat literasi finansial, dan memastikan keberlangsungan kehidupan keluarga dalam bingkai nilai-nilai Islam.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap hasil penelitian tersebut, dapat ditarik sebuah kesimpulan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat Cabang Genteng secara umum positif. Seluruh informan menilai inovasi digital seperti aplikasi Muamalat DIN sangat membantu dan memudahkan transaksi perbankan karena dapat diakses kapan saja melalui internet. Fitur-fitur unggulan seperti pembukaan rekening online, pembayaran QRIS, top-up dompet digital, serta konten islami (pengingat sholat, sedekah subuh, dll.) menambah nilai fungsional dan spiritual aplikasi. Meski demikian, kendala jaringan internet yang tidak stabil kadang menjadi hambatan, meskipun jarang terjadi.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan Muamalat DIN secara umum telah sesuai dengan prinsip maqashid syariah, khususnya dalam aspek hifzh al-din (menjaga agama) dan hifzh al-mal (menjaga harta). Hal ini terlihat dari penerapan fitur berbasis syariah, layanan zakat, infak, sedekah, wakaf, serta sistem keamanan berlapis yang menjaga dana dan data nasabah. Meskipun demikian, penguatan aspek hifzh al-nafs dan hifzh al-aql masih diperlukan melalui edukasi literasi digital dan fitur edukasi keuangan syariah. Dengan demikian, Muamalat DIN tidak hanya menjadi inovasi teknologi, tetapi juga sarana aktualisasi nilai maqashid syariah dalam perbankan modern.

5.2 Implikasi Penelitian (Teoritis dan Praktis)

a. Implikasi teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai persepsi nasabah dalam konteks layanan finansial berbasis Teknologi pada lembaga perbankan syariah. Hasil temuan mendukung bahwa persepsi nasabah sangat positif, terbentuk melalui kesamaan antara inovasi layanan digital dan nilai-nilai syariah. Penelitian ini juga memperkuat teori kualitas layanan khususnya dalam konteks keuangan finansial dan spiritual islam.

b. Implikasi praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi sebuah masukan bagi Bank Muamalat khususnya Cabang Genteng dalam meningkatkan

strategi pelayanan digital. Pemahaman terhadap persepsi nasabah memungkinkan bank untuk memberikan pembaruan fitur-fitur dan layanan yang lebih relevan lagi, serta memastikan setiap inovasi yang muncul tetap berdasarkan prinsip syariah. Selain itu, bank perlu terus menjaga dan meningkatkan dari segi keamanannya, kenyamanannya, dan edukasi digital bagi nasabah terutama Gen Z.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah informan yang telah diwawancarai masih terbatas pada nasabah di satu cabang, sehingga belum mewakili keseluruhan nasabah Bank Muamalat nasional. Kedua, di perubahan digital yang sangat cepat berkembang mungkin menyebabkan sebagian fitur atau sistem yang di bahas dalam penelitian ini menjadi kurang relevan dalam waktu singkat

5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di susun oleh peneliti, maka pada sub bab ini peneliti memberikan suatu saran kepada lembaga terkait, layanan digital khususnya mobile banking Muamalat DIN di Bank Muamalat Cabang Genteng diharapkan mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja layanan pada aplikasinya, selalu melakukan promosi guna menarik perhatian dari para nasabah supaya menggunakan layanan tersebut dan siap melakukan pembaruan fitur-fitur mobile banking nya mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan kebutuhan para nasabah, serta lebih meningkatkan kualitas fitur dan produk yang diberikan kepada nasabah agar mampu memotivasi nasabah menjadi loyal bertransaksi pada digital banking khususnya mobile banking Muamalat Din. Sehingga layanan digital Bank Muamalat Cabang Genteng kedepannya bisa lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). *Buku Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek). CV. Penerbit Qiara Media.*
- Arifqi, M. M., & Junaedi, D. (2021). Pemulihan perekonomian indonesia melalui digitalisasi UMKM berbasis syariah di masa pandemi Covid-19. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 3(2), 192-205.
<https://doi.org/10.35313/ekspansi.v1i1i.1205>
- Aulia. (2021). *Digitalisasi, Langkah Awal Menuju Transformasi Digital.* (Kompasiana.)
https://www.kompasiana.com/aidhanaulia/613e0e600101907ae02f6f52/digitalisasi-langkah-awal-menuju-transformasi-digital?page=1&page_images=1
- Busyro, M. A. (2017). *maqâshid al-syarî'ah*. BuatBuku. com.
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=RoZDEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Busyro,+Maqashid+alSyari&ots=Ad7RDfaOkI&sig=bztyuZ74CZc64wfcf32Ila1g64Y&redir_esc=y#v=onepage&q=Busyro%2C%20Maqashid%20al-Syari&f=false
- Elia, A., & Dkk. (2023). *Buku :Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitaif.*
- fadila. (2021). Bersolek Bagi Wanita Karir Pada Waktu Ihdad Dalam Perspektif Maqashid Syariah. (Doctoral Dissertation, IAIN Bengkulu).
<http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/6639>
- Gufron. (2022). Digitalisasi Layanan Informasi Pengembangan Kampus UIN Khas Jember. *Universitas islam negeri kiai haji achmad siddiq jember fakultas dakwah*. 1, 2022.
- Jihad, F. M., Nugroho, L., & Sugiarti, D. (2022). Kajian pengembangan bisnis syariah di era digitalisasi. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(3), 1157-1168.
<https://orcid.org/0000-0002-9613-1667>
- Margareta, & Eka Liliani. (2023). *Inovasi Kepala Madrasah Dalam Mewujudkan Sekolah Yang Efektif Di Madrasah Aliyah Ma'arif Udanawu Kabupaten Blitar*. 4-5.
<https://etheses.iainkediri.ac.id:80/id/eprint/8581>
- Muarif, A. D., & Saifudin, S. (2022). Analisis Persepsi Nasabah terhadap Merger Bank Syariah Indonesia. *JIOSE: Journal of*

Indonesian Sharia Economics, 1(2), 121–138.
<https://doi.org/10.35878/jiose.v1i2.498>

- Mulyana, D. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif: paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. PT Remaja Rosdakarya.
- Masruchin, M., Wicaksono, A., Silvia, N. M., & Dimawan, A. E. (2023). Enhancing Maqasid Syariah through E-Banking: A Qualitative Analysis of Syariah-Compliant Financial Transactions. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 18(3).
<https://doi.org/10.21070/ijler.v18i3.934>
- Nurazmi. (2023). *Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare*.
<https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8213>
- Prilevi, R., Muhammad, R., & Arifin, J. (2020). Determinan kinerja maqashid syariah perbankan syariah Indonesia. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(1), <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jka>
- Paryadi. (2021). Maqashid Syariah : Definisi Dan Pendapat Para Ulama. *Jurnal Cross-Border*.
<https://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Cross-Border/article/view/742>
- Rahmadaini. (2024). *Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Action Mobile Banking Menggunakan Metode Servqual Pada PT Banda Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh*.
- Rosanti & Afifah. (2023). Analisis Persepsi Nasabah Mengenai Pembiayaan Usaha Rakyat Pada Bank Syariah Di Kota Makassar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 12(2), 222–228.
<https://doi.org/10.37476/jbk.v12i2.3826>
- Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 119.
<https://ojs.unm.ac.id/manajemen>
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Digitalisasi. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.
- Srisusilawati, P., Hardianti, P. D., Erlianti, N., Pitsyahara, I. R., & Nuraeni, S. K. (2022). Implementasi Maqashid Syariah Terhadap Produk Perbankan Syariah. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1), 1-11. [10.24235/jm.v7i1.8409](https://doi.org/10.24235/jm.v7i1.8409)
- Tartila, M. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam

Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3310.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408>

Ummah, M. S. (2019). Manajemen Inovasi Dan Kreatifitas. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).

Uyun, S. E. (2023). Tinjauan Maqashid Syariah Pada Bank Digital (Studi Pada Bank Jago Syariah). *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman*, 9(2), 190-201.
<https://doi.org/10.36420/ju.v9i2.7183>

Wiroso. (2011). Produk Perbankan Syariah. *Jakarta: LPFE Usakti*.

Yanuar, N. D., & Harti, H. (2020). Pengaruh Inovasi Produk Dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Penjualan Pada Home Industri Olahan Ikan Di Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(2), 54.
<https://doi.org/10.9744/pemasaran.14.2.51-60>

Yuningsih & Silaningsih. (2021). *Manajemen Bisnis Dan Inovasi* (Edition:1). Widina Bhakti Persada Bandung

Yordan Antanegoro, R., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Trisatya*, 1(2), 167-178.
<http://dx.doi.org/10.48181/jrbmt.v1i2.3152>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rudi Irawan
Nim : 2113211027
TTL : Banyuwangi, 13 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
Telp : 085856870938
Alamat : Dsn. Krajan, RT.01/RW.01.
Desa Kajarharjo, Kecamatan
Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi.

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

Jenjang Pendidikan	Tahun Masuk	Tahun Lulus	Nama Sekolah/Perguruan	Bidang Studi
TK	2006	2008	TK Kuncup Harapan Tegalharjo	
SD	2008	2014	SD 9 Tegalharjo	
SMP	2014	2017	SMP 3 Glenmore	
MA	2017	2020	MA Al-amiriyah Darussalam	IPA
S1	2021	2025	Universitas KH. Muhktar Syafaat	Perbankan Syariah

Banyuwangi, 1 Agustus 2025

Rudi Irawan

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Rumusan masalah	Target Informasi Yang Diperoleh	
	Nasabah	Informan Ahli
Bagaimana Persepsi nasabah terhadap inovasi layanan digital Bank Muamalat Cabang Genteng....?	a. Apa yang menarik perhatian anda terhadap layanan digital Muamalat Din bank muamalat..? b. Apakah penjelasan tentang layanan digital yang diberikan oleh pihak bank sudah jelas dan mudah dimengerti..? c. Apakah menurut anda layanan digital tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai nasabah..? d. Apa kelebihan dan kekurangan yang anda rasakan dari penggunaan layanan digital bank muamalat..? e. Apakah anda merasa puas secara keseluruhan dengan fitur yang ada di layanan digital muamalat din..? mengapa..? f. Apakah Anda pernah mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital MDIN Bank Muamalat? Jika ya, kendala seperti apakira-kira? g. Apakah Anda merasa respon dari layanan digital Bank Muamalat cepat dan memuaskan?	a. Bagaimana reaksi awal nasabah saat pertama kali dikenalkan pada aplikasi layanan digital / m-banking? b. Bagaimana strategi Bank dalam menyampaikan informasi tentang inovasi digital kepada nasabah? c. Apa tanggapan umum nasabah setelah menggunakan layanan digital Bank Muamalat? d. Apa saja kritik atau masukan yang paling sering disampaikan nasabah terkait layanan digital? e. Apakah tampilan platform digital mempengaruhi ketertarikan nasabah? f. Teknologi apa saja yang saat ini menjadi andalan dalam pelayanan digital di Bank Muamalat? g. Seberapa efektif interaksi digital dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah? h. Contoh layanan digital terbaru apa yang sudah dikembangkan dan apa tujuannya? i. Sejauh mana inovasi digital yang dikembangkan berdampak pada peningkatan pelayanan? j. Apa strategi Bank jika terjadi gangguan sistem

	h. Seberapa relevan menurut Anda inovasi-inovasi baru tersebut terhadap kebutuhan Anda sebagai nasabah? i. Bagaimana kualitas pengiriman layanan digital MDIN seperti transfer, pembayaran, atau pembukaan rekening secara online? j. Bagaimana kualitas pengiriman layanan digital MDIN seperti transfer, pembayaran, atau pembukaan rekening secara online?	digital dalam proses pelayanan?
Bagaimana kesesuaian fitur-fitur dalam layanan Muamalat DIN dengan Prinsip Maqashid syariah....?	a. Seberapa besar peran layanan digital ini dalam membantu Anda menjalankan nilai agama dalam aktivitas finansial atau keseharian Anda? b. Bagaimana perasaan Anda saat melakukan transaksi digital dibanding manual dari sisi kenyamanan dan keselamatan? c. Apakah aplikasi ini menurut Anda bisa menjadi media edukatif bagi pengguna? d. Apakah layanan digital ini membantu Anda dalam menyiapkan kebutuhan pada keluarga? e. Apakah Anda merasa aplikasi ini transparan	a. Apakah fitur zakat, infak, dan sedekah digital melalui aplikasi seperti Muamalat DIN dapat dianggap sebagai bentuk pelaksanaan ibadah yang sah dan sesuai maqashid? b. Apa pesan Kiai bagi lembaga keuangan syariah dalam menjaga unsur keselamatan lahir-batin nasabah melalui teknologi? c. Apa peran pesantren dalam memberikan bimbingan kepada santri atau masyarakat agar melekat teknologi namun tetap berpegang pada nilai syariah? d. Seberapa penting literasi digital dalam keluarga Muslim menurut maqashid syariah?

	dalam menampilkan informasi saldo, mutasi, dan biaya?	e. Apa saran Kiai agar fitur layanan keuangan syariah ini benar-benar menjadi alat untuk menjaga dan memberdayakan harta umat?
--	---	--

Lampiran 2 Transkrip Wawancara (Nasabah)

Nama : Wahyu
Usia : 40 tahun
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Genteng

1. Yang bikin saya tertarik awalnya karena bisa buka rekening lewat HP aja, tanpa harus ke bank. Praktis banget.
2. Penjelasan dari customer service-nya cukup jelas sih, terus saya juga nonton video panduan di YouTube mereka, makin paham.
3. Sangat sesuai, apalagi saya kerja shift, jadi nggak selalu bisa ke ATM atau kantor cabang.
4. Kelebihannya hemat waktu, kekurangannya kadang aplikasinya agak lemot kalau sinyal jelek.
5. Puas banget. Soalnya semua transaksi mulai dari bayar listrik sampai transfer antar bank bisa langsung lewat satu aplikasi.
6. Pernah, waktu itu error pas login, tapi setelah saya update aplikasinya, bisa normal lagi.
7. Responnya cepat sih, saya sempat chat lewat fitur bantuan, langsung ditanggapi.
8. Iya, saya sempat lihat fitur hijrah longue baru sama pembayaran zakat..
9. Relevan banget, karena saya memang butuh layanan yang serba digital buat aktivitas harian.
10. Bagus dan cepat, saya belum pernah ngalamin pending transaksi.
11. Mudah, menunya rapi dan jelas, bahkan orang tua saya juga bisa pakai.
12. Efektif, saya lihat ada sistem OTP dan login berlapis.
13. Aman, apalagi ada notifikasi langsung kalau ada transaksi.
14. Ada fitur pengingat waktu sholat dan info zakat juga, itu bikin nyaman.
15. Pernah kirim keluhan soal saldo nyangkut, dibalas dan diurus dalam satu hari

Nama : Rahmawati
Usia : 38 Tahun
Pekerjaan : Penjaga Toko
Alamat : Srono

1. Fitur pembayaran dan transfernnya lengkap, terus bisa buka tabungan tanpa ke bank, itu sih yang bikin saya suka.
2. Waktu saya tanya lewat Instagram-nya Bank Muamalat, mereka kasih penjelasan yang gampang dimengerti.
3. Sesuai banget, karena saya nggak punya waktu banyak buat urusan keuangan ke bank langsung.
4. Kelebihannya aplikasi ringan, kekurangannya kadang maintenance dadakan.
5. Puas, soalnya saya bisa kelola transaksi usaha langsung dari aplikasi.
6. Pernah error input nominal waktu isi saldo e-wallet, tapi langsung bisa dibantu.
7. Responnya cepet kok, saya hubungi via WA customer service, langsung dibalas.
8. Iya, saya lihat ada fitur-fitur islami digital di aplikasi nya.
9. Inovasinya pas, apalagi buat pelaku usaha kayak saya.
10. Bagus, semua transfer dan pembayaran sejauh ini lancar.
11. Gampang banget, bahkan pertama kali buka aja langsung ngerti.
12. Aman, saya lihat ada history transaksi yang detail dan bisa dicek ulang.
13. Iya, saya selalu dapat notifikasi dan email konfirmasi.
14. Ada fitur laporan bulanan, itu bikin saya lebih mudah kontrol pengeluaran.
15. Pernah kirim feedback soal desain aplikasi, nggak lama ada update yang lebih enak dilihat.

Nama : Villa
Usia : 36 Tahun
Pekerjaan : Pegawai Kontrak
Alamat : Jember

1. Saya tertarik karena tampilannya simple dan fiturnya lengkap.
2. Penjelasan waktu itu dijelasin pas buka rekening, menurut saya cukup jelas.
3. Iya, sudah sesuai karena saya cuma perlu yang basic kayak transfer dan bayar-bayar tagihan.
4. Kelebihannya praktis, kekurangannya kadang login agak lama kalau sinyal lemah.
5. Cukup puas sih, apalagi fitur QR code-nya membantu saat belanja offline.
6. Pernah sih gagal login, ternyata salah password sendiri, haha.
7. Responsif kok, saya sempat minta reset password dan langsung dibantu.
8. Belum terlalu ngeh sih, tapi katanya ada fitur baru buat pembayaran zakat.
9. Lumayan relevan, walau saya masih pakai fitur dasarnya aja.
10. Bagus, belum pernah gagal transfer atau pembayaran.
11. Mudah dipahami, apalagi ada ikon-ikon yang memudahkan.
12. Cukup efektif, saya lihat ada sistem keamanan dua lapis.
13. Aman, saya selalu logout setelah transaksi.
14. Fitur pengingat transaksi dan notifikasi bikin lebih tenang.
15. Responnya cepat, saya dikasih solusi dalam waktu kurang dari 1x24 jam

Nama : Sholiha
Usia : 37 Tahun
Pekerjaan : Administrasi
Alamat : Genteng

1. Saya suka karena bisa buka rekening online, nggak ribet.
2. Waktu saya tanya-tanya ke customer service via telepon, dijelaskan dengan detail.
3. Iya, cocok banget buat saya yang kerja dari pagi sampai sore.
4. Enaknya bisa dipakai kapan aja, kekurangannya kadang notifikasi telat masuk.
5. Puas, karena fitur-fiturnya sesuai sama kebutuhan saya.
6. Belum pernah ngalamin kendala serius sih, paling loading agak lama aja.
7. Responnya oke banget, saya pernah minta bantuan, langsung dibalas via email.
8. Saya sempat lihat update fitur pembayaran zakat fidyah dan hijrah longue.
9. Menurut saya, inovasi itu penting dan pas banget sama gaya hidup sekarang.
10. Lancar, saya bisa bayar semua kebutuhan dari rumah.
11. Sangat mudah, bahkan untuk pengguna baru sekalipun.
12. Aman, karena selalu ada konfirmasi kode OTP.
13. Iya, saya merasa aman selama ini nggak ada masalah.
14. Fitur donasi dan wakaf itu menunjukkan empati bank ke nasabah.
15. Pernah kirim saran, dan saya merasa didengar karena ada perbaikan di versi baru aplikasinya.

Nama : Hilmi
Usia : 30 Tahun
Pekerjaan : Wirausaha
Alamat : Gambiran

1. Yang menarik, saya bisa urus semua keuangan usaha tanpa harus datang ke bank.
2. Dijelaskan sama petugas waktu pembukaan rekening, jelas dan gampang dimengerti.
3. Sangat sesuai, saya nggak punya waktu untuk antri ke bank.
4. Kelebihannya hemat waktu dan tenaga, kekurangannya kadang sistemnya maintenance.
5. Puas, karena fitur seperti mutasi rekening dan transfer antar bank tersedia semua.
6. Pernah error saat kirim uang, tapi langsung diproses balik oleh sistem.
7. Responnya sangat baik dan cepat, bahkan di luar jam kerja.
8. Iya, saya lihat mereka update fitur e-form untuk pengajuan pembiayaan.
9. Inovasinya cocok banget untuk pengusaha yang butuh serba cepat.
10. Sangat bagus, sejauh ini saya nggak pernah kecewa.
11. User friendly, cocok buat semua kalangan.
12. Aplikasinya dilengkapi pengaman, saya percaya data saya aman.
13. Aman, dan ada jejak digital semua transaksi.
14. Fitur simulasi pembiayaan dan informasi akad bikin saya merasa diperhatikan.
15. Responnya bagus, saya dapat solusi dengan cepat dan memuaskan

Nama : Mursyid
Usia : 40 Tahun
Pekerjaan : Pegawai BUMP Pesantren
Alamat : Bangorejo

1. “Menurut saya sangat besar ya. Di BUMP kami terbiasa bertransaksi harian dengan banyak pihak, mulai dari supplier, pembeli, sampai pihak pesantren sendiri. Dengan adanya aplikasi Muamalat DIN, saya bisa memastikan bahwa transaksi yang saya lakukan tetap dalam koridor syariah. Bahkan saat kami ingin menyalurkan dana ke pesantren lain atau zakat penghasilan, kami cukup buka aplikasi saja. Jadi nilai agama seperti kejujuran, amanah, dan tepat waktu bisa lebih mudah dijaga karena ada sistem yang mendukung. Saya juga merasa lebih tenang karena tahu bahwa sistem bank ini menghindari riba.”
2. “Dulu saya sering ke kantor cabang bawa uang tunai untuk setor atau tarik. Sekarang cukup dari HP, jadi dari sisi kenyamanan jelas lebih praktis. Keselamatannya juga saya rasa baik, karena ada sistem OTP dan email notifikasi. Saya pernah kehilangan HP, tapi karena ada keamanan password dan sistemnya sudah terhubung ke email, dana saya tetap aman. Kalau dibanding manual, saya rasa digital lebih efisien dan tidak buang waktu.”
3. “Saya lihat iya. Di aplikasi itu ada beberapa menu seperti artikel-artikel ringan tentang keuangan syariah, fitur simulasi pembiayaan, dan info tabungan. Saya bahkan kadang minta staf BUMP saya untuk baca artikel itu. Bagi orang pesantren yang sedang belajar dunia usaha, ini jadi sarana belajar yang praktis. Tapi akan lebih bagus kalau ke depan ada video pendek atau pelatihan langsung dari bank via aplikasi.”
4. “Sangat membantu. Saya pakai fitur jadwal transfer otomatis untuk kebutuhan pendidikan anak dan tabungan. Bahkan untuk belanja kebutuhan rumah, saya bisa transaksi online via aplikasi tanpa keluar rumah. Istri saya juga saya ajarkan pakai aplikasi ini, jadi dia sekarang bisa mandiri belanja dan ngatur keuangan keluarga tanpa harus repot.”
5. “Ya, sangat transparan. Setiap saya buka aplikasi, saya bisa langsung lihat saldo dan histori transaksi lengkap. Bahkan kalau ada biaya potongan, itu dijelaskan rinci. Saya suka yang seperti ini karena saya bisa audit keuangan harian dengan cepat. Ini penting sekali dalam mengelola BUMP supaya semua tercatat dan bisa dipertanggungjawabkan.”

Nama : Andri
Usia : 29 Tahun
Pekerjaan : Kepala Sekolah
Alamat : Kalibaru

1. “Bagi saya sebagai kepala sekolah, aplikasi ini sangat mendukung. Saya punya tanggung jawab moral untuk memberi contoh kepada guru dan siswa soal pengelolaan keuangan yang baik dan Islami. Lewat Muamalat DIN saya bisa melakukan transaksi rutin untuk keperluan sekolah, dan juga menunaikan infak atau sedekah pribadi dengan cepat. Saya merasa terbantu karena fitur-fiturnya tidak hanya praktis tapi juga syariah-compliant, jadi ada ketenangan batin ketika bertransaksi.”
2. “Kalau dari segi kenyamanan, aplikasi ini sangat membantu karena saya tidak harus ke bank saat sibuk. Transaksi bisa dilakukan di sela-sela jadwal rapat atau mengajar. Dari sisi keamanan juga sudah bagus, meskipun saya kadang tetap waspada terhadap modus penipuan digital. Tapi sejauh ini saya merasa sistemnya cukup aman dan tidak pernah ada kendala besar.”
3. “Menurut saya iya, dan itu penting. Banyak masyarakat yang belum tahu perbedaan transaksi syariah dan konvensional. Di aplikasi ini ada beberapa menu yang menjelaskan prinsip-prinsip syariah secara ringkas. Kalau bisa ditingkatkan lagi seperti adanya modul pembelajaran atau quiz, itu akan lebih menarik untuk pelajar dan guru.”
4. “Tentu saja. Saya bisa membagi alokasi gaji secara langsung lewat fitur-fitur yang ada. Misalnya untuk menabung biaya pendidikan anak, cicilan rumah, sampai donasi bulanan. Karena bisa dijadwalkan, jadi saya tidak lupa. Bahkan saya sudah bantu istri membuat akun bank sendiri dan mengajarkannya pakai aplikasi.”
5. “Ya, cukup transparan. Semua aktivitas keuangan bisa dicek langsung, tidak ada yang disembunyikan. Ini sangat membantu saya saat membuat laporan keuangan pribadi atau sekolah. Saya hanya berharap tampilannya bisa sedikit lebih interaktif atau ramah pengguna untuk usia yang lebih tua.”

Nama : Irfan
Usia : 38 Tahun
Pekerjaan : Tukang Mebel
Alamat : Sempu

1. “Kalau saya bilang, ini aplikasi sangat membantu. Dulu saya sering bingung cara ngirim zakat atau infaq, kadang nunggu ustaz kumpulkan kotak amal. Sekarang saya bisa langsung transfer lewat HP, dan itu bikin saya merasa lebih tenang secara agama. Saya juga lebih yakin uang saya aman dan tidak bercampur riba, karena katanya ini bank syariah dan sistemnya sesuai ajaran Islam.”
2. “Kalau soal kenyamanan, jauh lebih gampang. Saya nggak perlu lagi antre di bank. Tapi saya sempat takut waktu pertama kali pakai karena saya gaptek. Untungnya, anak saya ajarin cara pakainya. Sekarang saya bisa transfer ke pelanggan, beli bahan baku online, dan kirim uang ke istri cuma lewat aplikasi. Dari segi keselamatan juga lebih baik, saya nggak harus bawa uang tunai ke mana-mana.”
3. “Saya lihat di aplikasinya memang ada artikel, tapi saya jarang baca karena tulisan kecil dan saya kurang paham istilahnya. Tapi menurut saya itu bagus untuk anak muda. Kalau bisa ke depan ada video atau suara penjelasan singkat biar orang seperti saya bisa ikut belajar juga.”
4. “Ya pasti. Saya pakai aplikasi ini untuk nabung buat anak sekolah. Juga buat bayar listrik, beli pulsa, dan kirim uang ke orang tua. Jadi sekarang saya lebih mudah ngatur pengeluaran tanpa harus ke ATM terus. Bahkan saya atur target tabungan setiap bulan, dan alhamdulillah bisa lebih disiplin.”
5. “Ya jelas. Saya bisa lihat berapa saldo, berapa keluar, masuknya dari mana. Kalau ada biaya potongan, langsung kelihatan juga. Dulu waktu saya pakai bank lain, kadang bingung kenapa uang kepotong. Sekarang di Muamalat DIN saya lebih ngerti, dan itu bikin saya percaya

Lampiran 3 Transkrip wawancara (informan ahli)

Nama : Ubaidillah
Usia : 36 Tahun
Pekerjaan : BM Bank Muamalat CAB Genteng
Alamat : Probolinggo

1. Oke kalau reaksi dari nasabah karena kan biasanya kami itu memperkenalkan digital banking itu baik lewat sosialisasi entah itu ke tempat usahanya atau ke tempat mereka bekerja kami sosialisasikan tentang mobile banking Ini kebanyakan dari nasabah-nasaba itu atau pun calon nasabah itu langsung tertarik dan dalam artian bahwa Oh ternyata bank syariah itu juga punya mobile banking yang bisa mempermudah mereka juga loh ternyata gitu Nggak cuman konvensional
2. Kalau informasi kena sampah biasanya kan kita ya sudah zamannya digital ya jadi satu mungkin melalui media sosial kemudian melalui video-video pendek status wa itu kami sebagai petugas bank biasanya mempromosikan lewat itu kepada nasabah-nasabah terkait dengan entah itu fitur-fitur baru ataupun eee apa namanya produk-produk baru yang ada di mobile banking jadi yang nasabah sebelumnya belum punya mobil banking walaupun punya rekening Nah akhirnya bisa tahu bahwa kalau mau tahu produknya Muamalat itu ternyata nggak harus datang ke kantor Tapi lewat mobile bankingnya ternyata juga sudah bisa update terkait dengan informasi terbaru di Bank muamalan seperti itu
3. Layanan digital Bank Muamalat yang pasti itu yang pasti Ya itu kan sudah jelas berbasis Syariah jadi masyarakat itu merasa bahwa bank syariah ini tidak hanya sekedar melayani transaksi keuangan tapi transaksi-transaksi yang sifatnya kerohanian itu juga bisa diakomodir oleh aplikasi sehingga masyarakat seperti misalkan ya zakat itu kan mau wakaf uang gitu kan Nah hal-hal seperti itu yang membuat masyarakat itu apa ya tanggapannya itu secara umum sih sangat apa ya sangat antusias , sangat positif lah gitu kan sehingga ya itu tadi karena dalam mobile banking itu tidak hanya urusan transaksi mereka bisa pakai tapi yang berkaitan dengan kerohanian mereka juga bisa melakukannya cukup dalam satu aplikasi
4. Bagaimanapun digital aplikasi digital itu punya apa namanya punya resiko ya punya resiko untuk entah itu gangguan ataupun apa namanya ada fitur-fitur yang

mungkin tiba-tiba tidak bisa dipakai gitu ya jadi kritik dari masyarakat itu biasanya contoh nih seperti pengguna iPhone nah beberapa waktu ketika misalkan aplikasi Muamalat digital ini upgrade di Android bisa tapi untuk iPhone ya tidak bisa gitu kan sehingga itu masyarakat menemukan kalau bisa ketika Android sudah bisa update maka iPhone biasanya ada spare waktu sekitar seminggu dua minggu baru bisa update juga itu sih beberapa keluhan yang masuk ke kita .

5. Jelas apalagi muamalat ini identiknya dengan warna ungu ya jadi ketika warna corporate kami ini selaras dengan mobile banking-nya itu juga membuat nasabah itu lebih engagement lebih kuat gitu kan jadi ketika nasabah mau instal ternyata aplikasinya warnanya sama dengan warna yang kedua Tampilan tuh tampilan jadi di menu awal tampilannya seperti hijrah karoseri dan apa segala macam yang berkaitan dengan Islamic banking itu ada tampil semua di situ sehingga dengan tampilan menarik itu tadi itu sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menggunakan layanan digital Bank Muamalat ini
6. Oh yang pertama yang pasti Ya yang pasti itu seperti yang tadi Saya sudah sampaikan itu layanan Islam itu satu yang pasti tidak ada di bank lain itu adalah fitur pengecekan nilai manfaat haji itu nggak ada di bank lain termasuk bank syariah yang lain ya itu yang paling termutakhir yang kedua eee apa namanya ada pelayanan Ijah karoseri di situ jadi orang bisa belanja cukup dari mobile banking Bayarnya di situ milih barangnya juga di situ ya kemudian yang ketiga supporting sistem Jadi kalau misalkan ada nasabah lupa pin lupa password gitu kan itu tidak perlu bingung datang ke bank misalkan dia lupa passwordnya pas hari Sabtu atau Minggu nah ini mobil banking itu sudah ada layanan di situ kalau misalkan dia lupa password gimana lupa pin gimana lupa pin Gimana caranya ada fiturnya untuk melaporkan ke call center Bank muamalah sehingga nasabah tidak perlu bingung ketika dia lupa password ataupun mengalami kendala yang lain
7. Kalau efektivitasnya sangat efektif ya karena apa Karena contoh pembukaan rekening pembukaan rekening Itu orang sudah tidak perlu jauh-jauh ke kantor Bank Muamalat dia cukup instal aplikasi muamalatnya sudah bisa langsung buka aplikasi di situ Kapan saja di mana saja selama layanan internetnya terkoneksi dengan baik saya rasa itu akan bisa mempermudah dan kami daari bank juga terbantu gitu Jadi kami tidak perlu menyediakan kantor banyak-banyak tapi cukup dengan satu aplikasi itu mulai buka rekening sampai

bertransaksi nah sampai sudah bisa melakukan dari handphone dan di mana saja

8. Layanan yang terbaru itu seperti yang tadi saya sampaikan seperti layanan hijrah groceries itu baru ya itu baru jadi nasabah itu kita terkoneksi dengan Alfamart dari nasabah itu bisa berbelanja di Alfamart terdekat menggunakan aplikasi Muamalat Din kemudian milih barangnya di situ kemudian bayarnya juga lewat aplikasi muamalat dan barangnya akan diantar ke rumah nasabah sesuai dengan titik yang sudah ditentukan selain itu juga seperti ada pembayaran zakat gitu kan dan Ada lagi namanya tabungan dana impian Nah itu juga baru di Bank Muamalat
9. jadiDibuat oleh Bank Muamalat terkait dengan Dampaknya yang ditanyakan dampak sejauh mana inovasi digital yang dikembangkan berdampak pada peningkatan pelayanan dibuat oleh Bank Muamalat terkait dengan layanan digital ini secara dampak contohnya ya satu mampu mempermudah akses nasabah yang menginginkan hijrah finansial dari bank konvensional ke bank syariah Kenapa karena satu pelayanan digital itu secara sistem itu sama dengan bank konvensional yang mulai transaksi kemudian pembayaran bpob contoh bayangan listrik pulsa air dan segala macam itu juga bisa dilakukan kemudian inovasi juga kemudian seperti yang pembayaran PBB kemudian pembayaran pajak kendaraan bermotor itu juga bisa dilakukan transaksi di Muamalat ini atau digital packing Bank Muamalat ini sehingga inovasi-inovasi itu membuat masyarakat itu yang ingin berhijrah secara finansial itu akan jauh lebih ee di apa ya dipermudah gitu loh dipermudah jadi pengaruhnya sangat signifikan terhadap eee layanan eee bank muamalat tanpa perlu menanyakan ini itu segala macam sudah ada dalam beberapa aplikasi .
10. Nah seperti yang tadi saya sampaikan gangguan sistem itu kalau di sistem digital itu pasti Sangat terbuka risikonya pasti ada resiko dan Muamalat sudah menyediakan call center yang mumpuni selama 24 jam bisa dilakukan lewat telepon misalkan ada nomor handphone nasabah yang kena hack gitu ya kalau sehingga tiba-tiba aplikasinya kehapus dari handphonenya misalkan itu kami menyediakan call center 24 jam selama 7 hari Seminggu itu bisa digunakan oleh nasabah untuk eee menyampaikan keluhannya segala macam keluhannya yang terkait dengan layanan digital bank muamalat Selain itu kami juga ketika ada gangguan dari pihak internal ketika kami diinformasikan oleh nasabah dan di sini nah kami juga melakukan ekstalasi ke kantor pusat ke

tim aiti supaya ee apa namanya eee segera ada perbaikan terhadap sistem di internal ID kan

11. Paling sering itu lupa password lupa password nasabah itu apa namanya sering lupa bahwa di aplikasi mobile banking-nya tadi digital tadi itu sudah disediakan yang menu untuk melaporkan atau untuk mereset password atau mengubah tim atau mau salah PIN misalkan itu juga sudah tersedia di situ jadi yang paling sering adalah berupa password
12. Secara sistem menurut saya itu sudah oke karena si kami Bank Muamalat itu selalu melakukan update berkala sistem itu menjadi setiap beberapa waktu sekali itu penguamanat selalu meminta nasabah untuk mengupdate apa namanya seri dari digital banking Bank Muamalat ini itu fungsinya untuk apa ketika nasabah itu mengupdate maka secara tidak langsung dia sebenarnya sedang mengupdate security system dari aplikasi digital banking dan itu selalu disediakan oleh pemahaman
13. Kalau layanan individual sih sebenarnya kami lebih ke satu pendekatan kepada apa namanya ya memberikan layanan secara personal contohnya informasi secara personal misalkan ada nasabah yang mungkin baru pertama kali pakai aplikasi digital banking kemudian dia lupa user lupa password nah Kami punya kewajiban di seluruh bank Muamalat ini karyawan kami ketika ada nasabah yang menanyakan itu apa namanya walaupun itu di luar jam kantor kami harus selalu bisa mengarahkan nasabah untuk menggunakan fitur-fitur yang sudah ada di layanan digital packing tersebut yang kami berikan kepada anda
14. Oh yang paling banyak itu tentu transaksi ya karena orang pakai mobile banking Itu nggak mungkin untuk tidak transaksi yang pertama yang paling sering itu aplikasi seperti pembayaran ya contoh qiris gitu yang paling banyak karena sekarang sudah banyak gitu ya maka para pengguna mobile banking Bank Muamalat ini setelah dia akan menggunakan fitur case yang ada di distel bankingnya untuk melakukan transaksi pembayaran yang kedua pembayaran yang lainnya itu seperti top up pembayaran pulsa pembelian token listrik Itu juga salah satu menjadi poin plus dari layanan detail Bank Muamalat ini yang paling sering dipakai oleh nasabah mau satu lagi deposito online itu produk yang eee cukup banyak digunakan oleh nasabah untuk mempermudah nasabah melakukan eee investasi coba
15. Kepuasan nasabah itu saya mengukurnya dengan cara satu ketika pertama Dia mungkin menggunakan mobile banking itu hanya untuk ngecek saldo Kemudian yang kedua dia pasti

akan repeat order contoh ketika misalkan saya silaturahmi saya tanya misalkan ada kendala enggak dengan sistemnya tidak ada misalkan atau saya juga bisa menanyakan kepada nasabah seringnya atau mobile bankingnya digunakan untuk apa misalkan kalau nasabah itu sudah bisa menyebutkan Oh saya beli listrik Pak Ya saya beli token listrik Pak saya beli pulsa kemudian saya dipakai deposito online Pak misalnya saya transfer saya bayar Qori sih misalkan Nah itu menurut saya bahwa eh nasabah itu sudah puas terhadap pelayanan bank muamalan ini artinya ketika nasabah bisa menggunakan digital packing lebih dari satu jenis transaksi itu tandanya bahwa nasabah itu sudah puas dengan layanan eh di jalan banding Bank Muamalat.

Nama : Rachel
Usia : 26 Tahun
Pekerjaan : CS Bank Muamalat CAB Genteng
Alamat : Rogojampi

1. Pasti reaksinya itu yang pertama antusias ya karena kalau mobil kayak gini kan memudahkan nasabah ketika dia mau transaksi nih nggak bisa ke kantor jadi bisa pakai mobile banking jadi mereka-mereka ini pada antusias mungkin kayak gini ini baru pertama kali saya pakai mobil bensin ini bermanfaat banget
2. Kita ngobrolnya itu yang enjoy dulu kemudian ya ketika nasabah sudah masuk nih di CS Nah kita kenalkan untuk memperbaiki yang pertama itu menyampaikan terkait fungsinya dulu fungsinya keunggulan keunggulannya manfaat-manfaatnya kayak gitu misal nih udah punya buku tabungan udah punya juga ATM nah kemudian kita tawarkan transaksinya kering nih Kamu amalat bisa pakai ATM walaupun ke teller ini kami ada aplikasi aplikasi yang bisa memudahkan Ibu tanpa harus datang ke kantor Tapi kasih ini namanya Muamalat dari Android maupun iOS kayak gitu Nah itu atau bapak bisa daftar waktu banking ini pakai ATM Oh gitu bisa pakai ATM loh bu Nah saya bantu daftarkan Bu prosesnya Cepat enggak perlu pakai model HP seperti itu Oh iya Mbak boleh Mbak boleh kayak gitu Tapi mbak HP saya udah banyak nih aplikasinya Oh enggak apa-apa soalnya kalau aplikasi ini Muamalat itu enggak berat jadi bisa untuk semua HP kayak gitu nah udah di daftarin kemudian kita kenalin fitur-fiturnya Bu aplikasi Muamalat ini itu banyak fitur-fiturnya Nah biasanya kan orang-orang cuma tahunya Transfer aja Nah kalau ama lagi itu bisa buka foto-foto online bisa cream bisa juga misal nih mau ngecek saldo kemudian mau eee nge-print kayak transaksi tiap bulannya itu juga bisa jadi enggak perlu catat makanan gitu dan untuk keamanannya sendiri Muamalat di itu itu sudah tiga kali per sekian gambar Bu yang pertama ketika mau masuk itu pakai password passwordnya itu harus ada kombinasi huruf besar huruf kecil sama angka nah apabila lupa password Bapak Ibu enggak perlu datang ke kantor jadi bisa langsung lihat mobil tangki gitu kayak gitu Nah selanjutnya ini Muamalat di mobil ini nyamuk amalan itu ketika sudah masuk nih di mobil banking-nya Nah itu ada kebijakan privasi jadi melindungi data nasabah yang ketiga

ada tim namanya nah skin ini bisa disamakan dengan Pin kalau misal orangnya eee Ini pingin kita makan dia menggunakan rasa kayak jadi banyak sekali yang strategis seperti itu selanjutnya

3. Soalnya Oh ini udah nih Mbak karena aku nggak perlu datang ke kantor kayak gitu Terus yang kedua ketika mau transfer itu nggak usah lewat kantor kita lewat aplikasi ini aja, karena merasa apa ya istilahnya kayak Oh aku diuntungkan juga soalnya nggak perlu buang-buang tenaga untuk datang ke kantor kayak gitu Selain itu kan Ilmu amatiin juga bisa ini toh tarik tunai tarik tunai lewat engine di Indomaret maupun kantor pos kayak gitu Oh di Indomaret bisa di kantor pos sekarang juga bisa jadi tunai tapi jauh sama Muamalat apabila dia punya ATM nah tapi aku lupa nih Mbak tapi aku masih ingat pin-nya PIN sama pin kan biasanya dibedakan biasanya juga di kamar anda bisa langsung lewat mobil banking asalkan passwordnya ingat sama pin-nya ingat kayak gitu istilahnya semuanya apa saja
4. Tahu kritik dan sarannya ya biasanya orang-orang yang sudah lansia ketua saya lupa password Nah tapi di sisi lain kritikan tersebut itu bisa lupa di bagian bawahnya menu lagi jadi bisa langsung ke sini ke customer service terus kritikan lainnya biasanya itu kan kalau masukin ini mau transfer ya itu pin-nya yang dimasukkan dikit ke-1 dan ke-3 Nah itu suka kembali nasabah Jadi kalau terkait pendidikan itu bisa Biasanya kami bantu memberikan solusi Ibu kalau mau memasukkan timnya itu tadi jadi ini kan bisa tulis dulu aja secara keseluruhan hasilnya kemudian bisa diurutkan cuman kalau untuk saran dari nasabah nasabah dia terkait fitur-fiturnya ditambahkan seperti itu apakah
5. Kalau bahasanya ini buat wawancara aja kali ya kalau bahasanya IC itu user friendly apalagi tampilannya itu kan apa ya Aikatsu gitu kan ada warna-warna yang mencolok Apalagi aku juga pengamalan loh Itu juga melihat Oh ini bagus nih warnanya atau pas waktu dia itu login itu ada batang atau tombolnya itu warna ungu jadi ketika nasabah melihat Oh ini tombol buat login jadi aku harus ngisi password di atasnya jadi memudahkan misal nih di dalam mobil ini juga ada icon icon transfer terus ada icon Chris ada icon tabungan Nah itu kan juga bisa mempengaruhi ketertarikan nasabah transfer di sebelah sini jadi mempengaruhi itu kan ini toh warnanya menarik
6. Kalau di Muamalat ini banyak pelayanan teknologi yang pertama itu pubg Muamalat kan kalau yang Muamalat jadi

dalam suatu ini suatu website itu perorangan cuma lewat komputer yang ketiga ada ID Muamalat IP itu internet banking apabila nih nasabah itu tidak berkenan menggunakan mobil banking tapi dia ingin mengaktifkan internet banking juga bisa kayak gitu nah internet banking itu diaktivasi lewat ATM jadi nggak jelas dulu lewat ATM kemudian diregistrasi lewat CS Nah kalau sudah berhasil registrasi lewat CS nanti CS ini memberikan arahan Ibu kalau untuk internet banking bisa nanti melalui website ini nanti diberikan websitenya Nah kalau untuk internetnya ini Bu passwordnya nanti dibeli sendiri kayak gitu selain internet banking juga ATM ini kan salah satu layanan digital juga gitu terus selanjutnya seberapa efektif

7. Kalau dilihat berdasarkan survei Mungkin kamu bisa lihat juga di website website itu sudah membuktikan bahwasanya aplikasi Muamalat di ini seberapa efektif interaksi digital dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas nya, buktinya ketika beberapa nasabah yang sudah punya mobil banking dia itu benar-benar memanfaatkan fitur online nya contoh layanan digital terbaru
8. Layanan layanan terbaru yang digital terbaru apa yang sudah dikembangkan dan apa tujuannya kalau ini Muamalat jin Iya muamalah Jin kris juga ada kayak gitu dalam tahapan ini ya mau menyempurnakan soalnya kan di Muamalat itu setiap bulannya itu ada gitu selain juga ada untuk merekam jadi beberapa UMKM itu bisa pakai Kerisnya Muamalat jadi Ada aplikasinya sendiri seperti itu kalau tadi Madinah yang katakan untuk nonton itu bisa diakses lewat HP juga eee Apabila ada kendala nih di aplikasi-aplikasi semua yang ada di mana itu bisa pengajuan lewat WA WA Salma atau customer call-nya mohon maaf 15.000 16 gitu Terus akhirnya
9. Jauh mana Ini pasti digital yang dikembangkan itu berdampak pada peningkatan pelayanan kalau dampaknya itu pasti akan mempercepat layanan ya mempercepat layanan terus bikin masa nggak itu makin supaya makin loyal ke muarahan juga bisa makin Royal nih punya aplikasi Music banking orang lain dia bisa transfer ke nomor rekening Gimana jadi lebih mudah lah kayak gitu Pertanyaan nomor 10 Apa strategi bank jika terjadi gangguan sistem digital dalam proses pelayanan
10. Gangguan sistem digital dalam proses pelayanan kami itu juga memberikan layanan lainnya di WA yang nomornya Salma itu kemudian di customer call 15.16 gitu biasanya ada

di aplikasi ini sendiri itu bisa di aplikasi yang paling pojok kanan atas

11. Kalau kendala teknis tidak lupa kuat secara umum biasanya gangguan jaringan nah kami berikan layanan transfer online transfer online kan harusnya ngambil 2500 tapi dikasih koordinand lah jadi terus
12. Kalau untuk keamanannya sudah cukup mendukung bahkan proteksinya itu sudah ganda karena ketika mau masuk mobile banking masukkan password kalau sudah masuk mobile banking itu ketika mau transaksi itu pakai TIN yang diacak tinggal kali diacak mau transaksi isi e walet bisa itu yang dimasukkan punya aja transfer lagi acak lagi Kemudian yang selanjutnya sudah ada kebijakan privasi jadi perlindungan data nasabah sudah dilindungi di aplikasi itu nah ketika Nih misal kamu lupa mengeluarkan atau Nggak juga di Muamalat ini bisa login pakai sidik jari dan face pakai face ID kayak gitu jadi lebih aman Terus apa
13. Yang individual ini yang pertama berupa pengaduan transaksi di mobile banking apabila misal atm-nya kejeprit nah di hari libur dia tuh bisa pengajuan transaksi tanpa harus nunggu jam layanan jadi dia bisa melakukan pengaduan lewat BB banking yang kedua melalui chat wa saya mah 24 jam 24 jam terus call center 12 2016
14. Fitur utama tarik tunai setor tunai transfer siku-situ online terus ubatin manajemen kartu ya bisa order kartu tanpa harus ke kantor
15. Kalau untuk kepuasan nasabah Ya pastinya puas ya yang terbukti itu dengan nomor mereka sudah mau menabung kemudian bisa jadi buka deposito online Saya rasa ketika nasabahnya Mbak aku senang banget nih pakai mobil Jadi Muamalat soalnya aku nggak perlu datang ke kantor saya juga terima kasih.

Nama : Deni T
Usia : 42 Tahun
Pekerjaan : RM Bank Muamalat CAB Genteng
Alamat : Bangorejo

1. Kebanyakan apa langsung tertarik apalagi Kami biasanya datang langsung di lokasi di pasar atau tempat usaha mereka
2. Kami gunakan pendekatan digital camping testimoni nasabah dan juga sosialisasi ke komunitas lokal
3. Tanggapan umumnya sih positif hal positif apalagi yang sering transaksi harian merasa sangat terbantu
4. Kritik yang sering itu tampilan aplikasinya masih kurang modern dibanding orang lain Meski waktu itu udah cukup lengkap Pak
5. Warna layout dan keterangan loading bikin atau tidak betah pakai aplikasi
6. Kami ambilkan mobil banking sistem integrasi Kristen dengan call center digital bisa melalui WhatsApp atau chat grupnya
7. Efektif karenakita bisa merasa tetap terhubung kapan saja meski tanpa datang ke kantor
8. Baru fitur s.6 sama zakat nasabah bisa makron dan berjakat langsung lewat aplikasinya
9. Banyak pelaku usaha mikro merasa sangat terbantu karena bisa urus semua dari HP tanpa harus ke kantor
10. Kalau saat ada gangguan kami langsung berkoordinasi dengan bekerja it-nya dan infokan ke nasabah via medsos pas notif atau pengumuman cabang itu
11. Saat aplikasi atau lupa username atau password
12. Kami yakin sistem keamanan sudah kuat tapi tetap terus kami tingkatkan karena kepercayaan Apa itu prioritas kami
13. Untuk perhatiannyakami lakukan setting a aplikasi .Kasih lagi nanti kita lewat edukasi dan bantu langsung setting aplikasi
14. Qris itu Pembelian pulsa dan pengajuan produk pembiayaan digital
15. Dari nasabah kami merasa Responsif dan mereka puas karena keluhan bisa langsung misalnya melalui online

Nama : KH. Abdul Malik Syafaat
Usia : 49 Tahun
Pekerjaan : Pengasuh PP Darussalam Puncak
Alamat : Sumber Urip

1. Inshaallah sah dan sangat sesuai, selama akad dan niatnya benar. Justru di era digital seperti sekarang, saya melihat fitur-fitur seperti zakat, infak, dan sedekah digital ini merupakan bentuk *tata kelola ibadah* yang lebih modern tapi tidak menghilangkan ruh syariah. Dalam maqashid, khususnya *hifzh al-din* (menjaga agama) dan *hifzh al-mal* (menjaga harta), fitur ini mempertemukan dua hal penting: memudahkan ibadah dan memastikan keamanannya. Apalagi jika platform seperti Muamalat DIN sudah bekerja sama dengan lembaga amal zakat resmi, maka ini sangat membantu umat. Tidak semua orang punya waktu datang ke lembaga zakat, tapi dengan aplikasi, cukup satu klik dan niat, insyaAllah amalnya sampai.”
2. Lembaga keuangan syariah harus melihat nasabah bukan hanya sebagai konsumen, tapi juga sebagai *amanah*. Keselamatan lahir-batin maksud saya itu bukan hanya melindungi data dan uangnya, tapi juga menjaga agar layanan yang disediakan tidak menjerumuskan pada perilaku boros, riba terselubung, atau manipulasi. Gunakan teknologi untuk menanamkan nilai. Misalnya, beri peringatan kalau ada transaksi berulang yang bersifat konsumtif, atau tampilkan ayat-ayat Al-Qur’an dan hadis yang mengingatkan pengguna agar berhati-hati dalam menggunakan uang. Ini bagian dari *hifzh al-nafs* dan *hifzh al-aql* juga, yaitu menjaga jiwa dan akal mereka dari lalai terhadap syariat.”
3. “Pesantren sekarang ini harus menjadi jembatan antara tradisi dan teknologi. Saya selalu katakan ke santri-santri saya, *‘jangan anti digital, tapi jangan juga hanyut di dalamnya’*. Kita harus mendampingi mereka. Di An-Nur, kami sudah mulai mengenalkan aplikasi keuangan syariah kepada santri kelas akhir. Mereka belajar bukan hanya fiqih muamalah, tapi juga praktik membuka rekening syariah, mengelola dompet digital halal, dan sebagainya. Ini penting supaya mereka tidak hanya tahu halal dan haram dari buku, tapi juga dari praktik. Pesantren bisa menjadi tempat literasi keuangan digital berbasis syariah yang terpercaya.”
4. “Sangat penting. Kalau kita bicara maqashid, maka keluarga adalah pusat dari *hifzh al-aql* (menjaga akal), *hifzh al-mal*, bahkan *hifzh al-din*. Orang tua harus tahu bagaimana mengatur

keuangan keluarga dengan cara digital yang halal, bagaimana mendampingi anak agar tidak mudah tergoda dengan transaksi atau pinjaman online yang tidak jelas. Literasi digital bukan hanya soal bisa pakai aplikasi, tapi juga memahami etikanya dalam syariat. Ini tanggung jawab bersama, dan bisa dimulai dari dalam rumah. Saya sering sampaikan di pengajian ibu-ibu: kalau mau transfer, pastikan dulu lembaganya syar'i. Jangan asal murah atau cepat.

Lampiran 4 Foto Dokumentasi (Nasabah)



1. Wawancara (Ibu Sholiha) Nasabah
Bank Muamalat Cabang Genteng (2025)



2. Wawancara (Bpk Mursyid)
Nasabah Bank Muamalat
Cabang Genteng (2025)



3. Wawancara (Bpk Hilmi) Nasabah
Bank Muamalat Cabang Genteng
(2025)



4. Wawancara (Ibu Rahmawati)
Nasabah Bank Muamalat Cabang
Genteng (2025)



5. Wawancara (Ibu Villa) Nasabah Bank Muamalat Cabang Genteng (2025)



6. Wawancara (Bpk Wahyu) Nasabah Bank Muamalat Cabang Genteng (2025)



7. Wawancara (Bpk Andri) Nasabah Bank Muamalat Cabang Genteng (2025)



8. Wawancara (Bpk Irfan) Nasabah Bank Muamalat Cabang Genteng (2025)

Lampiran 5 Foto Dokumentasi (Informan Ahli)



*1. Wawancara (Bpk Ubaidillah)
Kepala Cabang Bank Muamalat
Cabang Genteng (2025)*



*2. Wawancara (Bpk Deni) RM
Funding Bank Muamalat Cabang
Genteng (2025)*

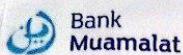


*3. Wawancara (KH. Abdul Malik
Syafaat) Pengasuh PP Darussalam
Puncak (2025)*



*4. Wawancara (Ibu Rachel)
Coustomer Serve Bank Muamalat
Cabang Genteng (2025)*

Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No. 006/S/GENTENG-SRT/VII/2025

Genteng, 31 Juli 2025 M

06 Safar 1447 H

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas KH Mukhtar Syafaat
Di Blokagung - Kabupaten Banyuwangi**

Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Tuhan YME senantiasa menjaga dan melimpahkan kesehatan untuk kita semua, Amin.

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama	NIM	Program Studi
Rudi Irawan	2113211027	Perbankan Syariah

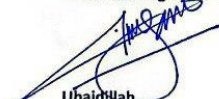
Telah melakukan kegiatan penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Genteng 10 Juni 2025 dengan judul **"Persepsi Nasabah Bank Muamalat Terhadap Inovasi Layanan Berbasis Teknologi Dalam Maqashid Syariah"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jazakumullahu Khairan Katsira.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
Kantor Cabang Genteng**


Ubaidillah
Branch Manager

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Genteng
Jl. Gajahmada
+62 (333) 846997
www.bankmuamalat.co.id

Lampiran 7 Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Blokagung - Banyuwangi

Alamat : PP. Darussalam Blokagung Banyuwangi, No Hp : 08113129333
E-Mail: official@uimsya.ac.id, Website: uimsya.ac.id, Kode Pos : 68491

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Rudi Irawan
NIM/NIMKO : 2113 2110 27
PRODI : Perbankan Syariah (PSY)
FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis Islam

NO	TGL. KONSULTASI	TOPIK POKOK YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING	TGL MENGHADAP KEMBALI
1	30 Jan 2015	Pengajuan Judul		
2	10 Feb 2015	membuat latar belakang		
3	16 Feb 2015	membuat Rumusan dan tujuan		
4	18 Feb 2015	acc Bab 1		
5	20 Feb 2015	membuat Bab II		
6	23 Feb 2015	acc bab II		
7	24 Feb 2015	membuat Bab III		
8	28 Feb 2015	acc bab III		
9	2 Mar 2015	sempro		
10	28 Mar 2015	Penelitian		
11	1 Juni 2015	mengerjakan bab 4		
12	3 Juni 2015	acc bab 4		
13	5 Juni 2015	mengerjakan bab 5 lampiran		
14	17 Juni 2015	acc bab 5 & lampiran		
15	24 Juni 2015	cek plagiasi		
16	26 Juni 2015	acc usulan dan daftar.		

Mulai Bimbingan :

Batas Akhir Bimbingan :

Blokagung, 9 Agustus 2015

Mengetahui,
Ketua Prodi

Imam Khusnudin, S.E., M.Si

Dosen Pembimbing

(Indana Almas Khusnudin)

Keterangan : Kartu ini tidak boleh hilang dan setiap bimbingan harus dibawa



UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Blokagung - Banyuwangi

Alamat : PP. Darussalam Blokagung Banyuwangi, No Hp : 08113129333
E-Mail: official@uimsya.ac.id, Website: uimsya.ac.id, Kode Pos : 68491

PENGESAHAN REVISI UJIAN SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama : Rudi Irawan.
NIM : 211324027
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah (ESy) / Perbankan Syariah (PSy)

Judul : Digitalisasi Syariah : Persepsi
Masyarakat Bank Muamalat
Terdapat Inovasi Layanan Syariah
Terkait Dana Magrib Syariah.

Telah dilakukan revisi sesuai dengan catatan dari hasil ujian yang telah
dilaksanakan pada sidang Ujian Skripsi pada hari Senin tanggal
30 Juni 2025.

Blokagung, 9 Agustus 2025

Pembimbing

(Indana Aimas Aini)

Mengetahui,
Dekan

Dr. Hj. Lely Ana Ferawati E, SE., MH., MM., CRP.
NIPY. 3150425027901

*) Lembar pengesahan revisi ujian skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat
pengumpulan hasil berkas skripsi (data pendukung skripsi)

Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Skripsi rudi.docx			
ORIGINALITY REPORT			
16%	15%	8%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%	
2	journal.ipmafa.ac.id Internet Source	1%	
3	docplayer.info Internet Source	1%	
4	e-jurnal.nobel.ac.id Internet Source	1%	
5	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1%	
6	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	1%	
7	Submitted to Universitas PGRI Palembang Student Paper	1%	
8	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1%	
9	123dok.com Internet Source	<1%	
10	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1%	



Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rudi Irawan
Nim : 2113211027
TTL : Banyuwangi, 13 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
Telp : 085856870938
Alamat : Dsn. Krajan, RT. 01/RW. 01.
Desa Kajarharjo, Kecamatan
Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi.

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

Jenjang Pendidikan	Tahun Masuk	Tahun Lulus	Nama Sekolah/Perguruan	Bidang Studi
TK	2006	2008	TK Kuncup Harapan Tegalharjo	
SD	2008	2014	SD 9 Tegalharjo	
SMP	2014	2017	SMP 3 Glenmore	
MA	2017	2020	MA Al-amiriyah Darussalam	IPA
S1	2021	2025	Universitas KH. Muhktar Syafaat	Perbankan Syariah

Banyuwangi, 1 Agustus 2025

Rudi Irawan

