

**AKSELERASI TEKNOLOGI DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN
MINAT NASABAH DI BANK MUAMALAT
KC JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

Ilma Musdalifah
NIM : 204105010039

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
MEI 2024**

**AKSELERASI TEKNOLOGI DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN
MINAT NASABAH DI BANK MUAMALAT
KC JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Ilma Musdalifah
NIM : 204105010039

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing



Dr. H. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197103062005011001

**AKSELERASI TEKNOLOGI DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN
MINAT NASABAH DI BANK MUAMALAT
KC JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah
satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Senin

Tanggal: 03 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji

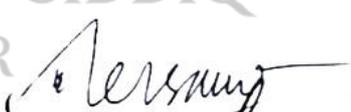
Sekretaris


Ana Pratiwi, S.E., Ak., MSA.
NIP.198809232019032003


Mohammad Mirza Pratama, S.ST., MM.
NIP.199112052023211022

Anggota:

1. Dr. Hersa Farida Qoriani M.E.I
2. Dr. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd.




Menyetujui



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ
وَدَشِّرِ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٥﴾

Artinya : “Kami pasti akan mengujimu dengan sedikit ketakutan dan kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Sampaikanlah (wahai Nabi Muhammad,) kabar gembira kepada orang-orang sabar”. (QS. Al-Baqarah : ١٥٥) ¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama Republik Indonesia Al-Qur'an dan terjemah (QS. Al-Baqarah:155)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya tulis ini teruntuk:

1. Tuhanku, segala puji kuhaturkan kepada Allah SWT dengan penuh ta'dzim, sholawat dan salam hormat, semoga tetap dilimpahkan kepada makhluk terindahmu, Nabi Muhammad SAW.
2. Sang guru Pengasuh Pondok Pesantren As-Syafi'iyah Sukorejo Bangsalsari KH. Syakir Shonhaji, BA. Dan seleuruh guru-guru saya para ustadz dan ustadzah terimakasih atas setiap kata, setiap jejak da setiap gumpalan berkah.
3. Raja dan Ratu dihidupku (Bapak dan Ibu) terimakasih banyak Ananda ucapkan atas semua pengorbanan dan perjuangannya. Atas seluruh dosa dan luka yang Ananda lakukan pada hati kalian semoga sedikit terbasuh oleh buah pena Ananda ini. Jazakumullah khoiron.
4. Teruntuk kakakku (Evin Mujayanah), terimakasih yang telah memberi semangat dan motivasi.
5. My Sister (Mudrikatus Sholihah, Nur Afika Tiara Sari) dan semua saudara/I ku di Matrawi's Family, terimakasih support nya, jika ada sedikit ilmu dalam karya ini, semoga tercurah pada kalian semua.
6. Yang kubanggakan Almamaterku (UIN KHAS Jember), atas segala makna dan kenanganmu yang tidak pernah terlupakan dalam hidupku.
7. Seluruh pihak yang telah membantu atas terselesaikannya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, Jazakumullah khoiron.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. Sebab berkat rahmat dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana. Sholawat dan salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada nabi agung Nabi Muhammad saw. Kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umat nabi Muhammad saw.. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas belajar di kampus tercinta ini.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah mempertahankan akreditasi yang cukup baik di kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku ketua jurusan Ekonomi Islam yang sudah memberikan arahan serta program kuliah di kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ana Pratiwi, S.E., Ak, M.S.A selaku koordinator Program Studi Perbankan Syariah yang selalu memberikan bimbingan, bantuan, serta arahan dalam

mengerjakan skripsi ini terlaksana dari pengajuan judul hingga skripsi selesai dan penulis mendapatkan gelar sarjana ekonomi.

5. Dr. H. Roni Subhan, S.Pd. selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan perhatian, bimbingan, do'a dan kepercayaan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Pd.I selaku DPA (Dosen Pembimbing Akademik) yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan semangat bagi penulis.
7. Bapak Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi untuk keperluan skripsi ini.
8. Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember dan staf PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember yang memberikan izin penelitian untuk penyelesaian skripsi ini dan memberikan informasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi).

Semoga Allah Swt. memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, mohon saran dan kritiknya yang akan penulis terima dengan senang hati dan lapang dada. Akhirnya, hanya kepada Allah penulis serahkan segalanya. Mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Jember, 08 Mei 2024
Penulis

Ilma Musdalifah
204105010039

ABSTRAK

Ilma Musdalifah, Roni Subhan, 2024: Akselerasi Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KC Jember.

Kata Kunci: Akselerasi, Teknologi digital

Dalam akselerasinya Bank Muamalat menunjukkan komitmen tinggi dalam meningkatkan sistem teknologi digitalnya untuk bersaing dengan industri perbankan. Upaya tersebut mencakup beberapa strategi utama yaitu: Pengembangan Kapabilitas Digital Banking, digitalisasi jasa, peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses digital, peran strategis teknologi dalam pertumbuhan Nasabah serta inovasi digitak sebagai kunci keberhasilan.

Fokus penelitian pada skripsi ini adalah: 1) Bagaimana akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember? 2).Bagaimana kendala Bank Muamalat KC Jember dalam upaya akselerasi teknologi digital ?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui dan memahami akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember. 2) Mengetahui kendala Bank Muamalat KC Jember dalam akselerasi teknologi digital.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan Analisis data yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan yaitu menggunakan triangulasi sumber.

Demikian hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan: 1) Akselerasi Teknologi Digital untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KC Jember yaitu: Pengembangan Kapabilitas Digital Banking, Digitalisasi Jasa, Peningkatan Kualitas Layanan, Kemudahan Akses Digital, Peran Strategis Teknologi dalam Pertumbuhan Nasabah, Inovasi Digital sebagai Kunci Keberhasilan. 2) Kendala Bank Muamalat dalam Melakukan Akselerasi Teknologi Digital yaitu: Kurangnya SDM yang terampil, Perbedaan diversifikasi perangkat yang dimiliki oleh nasabah, Maintenance sistem perbankan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Istilah	13
F. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kajian Teori.....	25
1. Akselerasi	25
2. Teknologi Digital.....	29

3. Nasabah	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan jenis penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Subyek Penelitian	45
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Analisis Data.....	49
F. Keabsahan Data	51
G. Tahapan-tahapan Penelitian.....	52
BAB IV PENYAJIAN DATA.....	53
A. Gambaran Obyek Penelitian	53
1. Sejarah Singkat Bank Muamalat KC Jember.....	53
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KC Jember	57
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Jember.....	58
B. Penyajian Data dan Analisis Data	66
1. Akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember	66
2. Kendala Bank Muamalat KC Jember dalam upaya akselerasi teknologi digital	72

C. Pembahasan Temuan.....	75
1. Akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember.....	75
2. Kendala Bank Muamalat KC Jember dalam upaya akselerasi teknologi digital	78
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Matrik Penelitian	
Lampiran 2 : Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran 3 : Pedoman Wawancara	
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian	
Lampiran 6 :Jurnal Kegiatan Penelitian	
Lampiran 7 : Surat Screening Turnitin 25%	
Lampiran 8 : Surat Selesai Bimbingan	
Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 10: Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	25



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Jember.....	58



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Langkah pertama menuju pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan dalam lokakarya bertajuk "Bank dan Bunga Perbankan" yang berlangsung antara tanggal 18 dan 20 Agustus 1990. Dilanjutkan dengan Musyawarah Nasional (MUNAS) IV DPR RI Majelis Ulama (MUI), yang berlangsung antara tanggal 22 dan 25 Agustus 2014 di Hotel Sahid Jakarta. Berdasarkan hasil MUNAS tersebut, MUI membentuk Tim Steering segala sesuatu yang berkaitan dengan berdirinya bank syariah di Indonesia. Dengan dukungan pemerintah dan masyarakat, terbentuk bank syariah pertama dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1 November 1991 di Jakarta berdasarkan Akte Pendirian oleh Notaris Yudo Paripurno, S. H, dengan surat izin menteri kehakiman No. C. 2. 2413 HT.01. 01, selanjutnya berdasarkan surat izin prinsip dan menteri keuangan Republik Indonesia No. 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991, BMI resmi beroperasi. Berdirinya BMI tidak serta merta diikuti pendirian bank syariah lainnya sehingga perkembangan perbankan syariah stagnan sampai tahun 1998.² Dari waktu ke waktu kondisi dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan. Selain disebabkan oleh perkembangan internal dunia perbankan juga tidak terlepas dari pengaruh perkembangan teknologi.

² Bank Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Gramedia Pustaka Utama: 2014), <https://books.google.co.id/books?id=jqFLDwAAQBAJ> (diakses pada tanggal 04 oktober 2023)

Perkembangan teknologi dalam kehidupan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari sampai pada tingkat pemenuhan kepuasan sebagai individu dan makhluk sosial. Dari masa ke masa kemajuan teknologi terus berkembang, mulai dari era teknologi pertanian, era teknologi industri, era teknologi informasi, dan era teknologi informasi dan komunikasi. Pada masa covid 19, transformasi digital semakin gencar dilakukan untuk efektifitas pelayanan dan mengurangi peredaran uang serta interaksi sesama manusia. Pasca covid pun, transformasi digital terus dilakukan dalam rangka optimalisasi layanan bagi nasabah. Akan tetapi, problemnya transformasi digital tersebut belum bisa merata sampai tingkat masyarakat bawah.³ Perkembangan ini membawa berbagai dampak dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan setiap perkembangan ini. Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh sejalan dengan meningkatnya ekspektasi dan preferensi masyarakat untuk berbelanja daring, perluasan pembayaran digital, dan akselerasi digital banking.⁴

Teknologi digital adalah sebuah teknologi informasi yang lebih mengutamakan kegiatan dilakukan secara komputer atau digital dibandingkan dengan menggunakan tenaga manusia. Tetapi lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan sistem

³ Nikmatul Masruroh,dkk. "Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layana Nasabah" *Jurnal Abdi Masyarakat*, (Jember 2024), 407.

⁴ Gita Putri Maulidya dan Nur Afifah, "Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4 . 0," *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, 2021, 279.,

komputeralisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. Teknologi digital pada dasarnya hanyalah sistem menghitung sangat cepat yang memproses semua bentuk-bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeris. Perkembangan teknologi ini membawa perubahan pada kualitas dan efisiensi kapasitas data yang dibuat dan dikirimkan, seperti gambar menjadi semakin jelas karena kualitas yang lebih baik, kapasitas menjadi lebih efisien dan proses pengiriman yang semakin cepat.⁵

Sedangkan, Akselerasi transformasi digital diawali dengan adanya faktor era revolusi 4.0 yaitu era perkembangan teknologi informasi. Pada era 4.0 peran digital sangat luar biasa, hampir semua perekonomian menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau digitalisasi, baik dalam mengemas produk ataupun dalam memasarkan produk, sehingga lebih mudah dan lebih cepat dalam distribusi informasi yang digunakan untuk membuat pertumbuhan ekonomi semakin cepat dan tiada batas dengan dukungan teknologi digital dan teknologi informasi.⁶ Seiring dengan perkembangan teknologi digital saat ini, perbankan telah mengalami akselerasi selama 4 tahun berakhir yang ditandai dengan evolusi perbankan. Evolusi perbankan tersebut saat ini telah memasuki era *society 5.0*.

Menurut Pemerintahan Jepang *society 5.0* yaitu masyarakat yang terpusat pada manusia dimana dapat menyeimbangkan antara kemajuan ekonomi dengan penyelesaian masalah sosial menggunakan sistem yang

⁵ Muhamad Danuri, "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital," *Jurnal Infokam* 15, no. 2 (AMIK JTC Semarang 2019): 119.

⁶ Vanny Vanessa, "Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Area Pekanbaru," (Tesis, UIN SUSKA Riau, 2022), 3.

mengintegrasikan dunia maya dan fisik. Dalam *society 5.0* digambarkan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan manusia sangat bergantung kepada teknologi. Teknologi sudah menjadi kebutuhan dasar dalam sendi-sendi kehidupan manusia., semua terintegrasi dengan *smartphone*. Dalam transaksi bisnis masyarakat juga sudah tergantung dengan teknologi sehingga tidak mau lagi melakukan transaksi bisnis secara tradisional. Oleh karena itu dengan adanya layanan digital yang saat ini sudah melebar luas dapat mempermudah kehidupan masyarakat dalam melakukan transaksi secara *online*.⁷ Selain itu membantu pihak perbankan melakukan Perkembangan pada penggunaan aplikasi *digital banking* untuk meningkatkan minat nasabah.

Nasabah merupakan pelanggan (*customer*) baik individu maupun perusahaan yang mendapatkan manfaat atau kegunaan dari produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan, serta layanan jasa. Sedangkan minat merupakan perhatian, kesukaan, kesenangan, ketertarikan (kecocokan hati) kepada sesuatu ataupun keinginan terhadap sesuatu. Oleh sebab itu, perlu adanya keterpaduan baik internal maupun eksternal, baik dalam lingkup proses maupun implementasi, serta keleluasaan dan kedalaman implementasi dari layanan tersebut.⁸

Permasalahan yang sering muncul di dunia perbankan digital yaitu kecepatan internet yang selalu tertinggal, hingga saat ini hanya sekitar seperempat dari populasi penduduk Indonesia yang mempunyai akses

⁷ Decky Hendarsyah, "E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 2 (Bengkalis 2019): 180-182.

⁸ Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking," *Jurnal Nisbah* 1, no. 1 (Bogor 2015): 65.

terhadap pelayanan bank meski sudah beroperasi selama berpuluh-puluh tahun. Seiring perkembangan teknologi yang semakin meningkat, dunia perbankan masih harus menghadapi tantangan dalam mengadopsi teknologi digital. Perkembangan teknologi yang pesat juga dimanfaatkan industri perbankan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi guna menjalankan proses bisnis mereka agar cepat dan mudah dengan cara beralih ke sistem otomatis.⁹ Terkait hal tersebut masih banyak bank yang kesulitan dengan data dan informasi konsumen misalnya, data konsumen (perilaku), produk yang konsumen butuhkan saat ini, model bisnis yang seperti apa yang pantas digunakan, dan bagaimana cara bank menciptakan relasi antar bank dan konsumen.¹⁰

Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan industri perbankan bank umum syariah bersaing ketat untuk menarik minat masyarakat dalam memilih bank masing-masing. Banyak aspek yang harus diperhatikan salah satunya adalah kemajuan teknologi digitalnya yang mampu menarik minat para nasabah untuk bergabung pada bank syariah tersebut, dengan cara mengembangkan teknologi digital nya. Fenomena yang sering terjadi dalam dunia perbankan khususnya Bank Muamalat KC Jember yaitu tingginya tingkat persaingan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk menggunakan produk perbankan.

⁹ Hersa Farida Qoriani, dkk “Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BSI KCP Jember Balung,” *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no.1 (Jember 2024): 128.

¹⁰ Muhammad Danuri, “Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital.” 117-123.

Dengan adanya akselerasi teknologi digital menjadi kunci Bank Muamalat untuk terus bergerak mengikuti perilaku nasabah yang serba dinamis cepat dan aman. Langkah Bank Muamalat dalam menguatkan layanan digital juga tak lepas dari upaya bank untuk meningkatkan literasi perbankan syariah khususnya di kalangan generasi muda. Dalam bentuk pelayanan kepada para nasabah, Bank Muamalat KC Jember ini menggunakan sistem pelayanan dengan menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka dalam hal ini bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Keamanan.¹¹ Bank Muamalat terus berupaya mendorong pengembangan ekonomi syariah demi kesejahteraan umat. Penerapan transformasi digital menjadi sangat penting, sehingga memiliki potensi ekonomi digital untuk mendorong perkembangan digital. Transformasi digital mendorong Bank Syariah Indonesia untuk dapat terus tumbuh dan bersaing di industri perbankan Indonesia.¹²

Dalam hal ini perbankan dapat mengembangkan produknya melalui teknologi digital dalam mengambil peluang untuk lebih memudahkan nasabah dengan cara mengembangkan teknologi digitalnya seperti, *mobile banking*, *internet banking*, *sms banking*, dan ATM. Dengan adanya teknologi pada saat ini, nasabah tidak perlu pergi ke Bank untuk bertransaksi perbankan cukup

¹¹ Ana Pratiwi, dkk. "Sosialisasi Pelayanan dan Produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi," *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Lingkungan* 1, no.2 (Banyuwangi 2023), 11.

¹² Nurul Setianingrum, dkk. "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 1, no.03 (Jember 2024), 616.

mengakses *mobile banking* untuk melakukannya. Terkhususnya pada Bank Muamalat.

Pada Bank Muamalat KC Jember teknologi yang diterapkan adalah *mobile banking, internet banking, sms banking* serta ATM. ATM Muamalat telah terintegrasi dengan ATM Prima, ATM Bersama, bisa digunakan untuk transfer ataupun tarik tunai. Selain itu nasabah menggunakan ATM VISA yang dapat digunakan disegala dunia. Jenis kartu *shar-e debit, yaitu kartu Shar-E Debit Ihram, kartu Shar-E Debit Reguler GPN, kartu Shar-E Debit Classic, kartu Shar-E Debit Prioritas*. Selain itu terdapat Aplikasi terbaru yang telah diterapkan Bank Muamalat ialah M-DIN (Muamalat-Digital Islamic Network) yang merupakan *mobile banking* yang dapat diakses setiap saat oleh seluruh penggunanya.¹³

Sejak diluncurkan aplikasi MDIN , pengguna aplikasi terus bertambah mencapai angka 500 ribu lebih pengguna dengan skor *review* 4.4 pada *google playstore*. Selain itu, pada tahun 2020, pandemi covid 19 yang terjadi berakibat pada meningkatnya transaksi digital Bank Muamalat. Tercatat sebesar 90% transaksi berasal dari *platform* digital. Hal ini disebabkan kebijakan pemerintah untuk membatasi pelayanan kantor cabang Bank. Total nominal yang diproses aplikasi *Muamalat Din* mencapai angka 46 triliun rupiah selama masa pandemi hingga tahun 2022. Adapaun total transaksi yang

¹³ Bank Muamalat <https://www.bankmuamalat.co.id/> (diakses pada tanggal 11 oktober 2023)

diproses *Muamalat Din* mencapai angka 33 juta transaksi di Bank Muamalat.¹⁴

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memacu pertumbuhan jumlah pengguna baru aplikasi mobile banking Muamalat DIN dengan menggelar program Customer Get Customer. Program ini menyediakan hadiah bagi nasabah yang dapat mengajak orang lain untuk membuka rekening melalui Muamalat DIN selama periode 12 Juli hingga 31 Desember 2023. Hadiah bulanan program ini berupa emas seberat 50 gram untuk 50 nasabah. Adapun hadiah utamanya berupa porsi haji untuk 30 nasabah terpilih pada akhir periode. Direktur Operasi dan Digital Bank Muamalat Wahyu Avianto mengatakan, program Customer Get Customer diharapkan dapat mengakselerasi jumlah pengguna baru Muamalat DIN tahun ini. Per 30 Juni 2023, total pengguna aplikasi Muamalat DIN tercatat sekitar 434 ribu. Angka ini meningkat 27% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Pada akhir 2023, pionir bank syariah di Tanah Air ini menargetkan jumlah pengguna Muamalat DIN mencapai lebih dari 670 ribu.¹⁵

Sebagai salah satu bentuk akselerasi yang dilakukan Bank Muamalat KC Jember dalam memanfaatkan digitalisasi yaitu dengan menggunakan teknologi digital melalui aplikasi *mobile banking* M-DIN yang dapat membantu meningkatkan minat nasabah pada saat ini, serta membawa perubahan besar dalam hal teknologi dan digitalisasi. Salah satu keuntungan bagi nasabah yaitu dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi

¹⁴ Dian Ariwibowo, diwawancarai oleh penulis, 20 Oktober 2023

¹⁵ Bank Muamalat <https://www.bankmuamalat.co.id/> (diakses pada tanggal 15 oktober 2023)

perbankan serta menghemat waktu dan biaya. Selain itu, dari sisi pihak perbankan digitalisasi dapat meningkatkan kinerja bank dan biaya untuk memberikan layanan perbankan yang lebih efektif dan efisien.

Keunggulan kompetitif yang dimiliki Bank Muamalat KC Jember dalam akselerasinya dengan terus melakukan transformasi menuju *seamless banking* yang didukung dengan *smart operation* dan kehandalan sistem untuk transaksi perbankan yang lebih cepat dan mudah. Melalui aplikasi mobile banking Muamalat DIN sudah tersedia beberapa fitur lengkap diantaranya unduh mutasi rekening elektronik atau *e-statement*. Selain itu untuk mendukung ekosistem haji di Tanah Air, tersedia pula menu Bank Haji di Muamalat DIN yang memiliki beberapa fitur pendaftaran haji, pelunasan haji, dan pengecekan nilai manfaat haji terkini.

Untuk mendukung akselerasi transformasi digital Bank Muamalat KC Jember menjalankan program peningkatan kualitas layanan digital dengan memberikan kenyamanan pada nasabah, selalu upgrade fitur mobile banking perbankan, melakukan promosi agar mampu bersaing sehat dengan Bank Kompetitor, mengembangkan kemampuan SDM yang sudah ada di bidang IT, serta menjalin kerjasama dengan perusahaan lainnya.

Adapun penelitian terdahulu yang menunjang terhadap penelitian ini yang disusun oleh Lastuti Abubakar dan Tri Handayani yang berjudul Penguatan Regulasi Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan regulasi serta upaya Transformasi digital di sektor perbankan telah mengubah

tatanan hukum perbankan nasional dengan hadirnya Bank Digital. Dengan melakukan Transformasi yang telah dilakukan melahirkan bank yang lebih efisien, inovatif dan mampu menciptakan inklusi keuangan serta memberi akses yang luas bagi pelaku usaha UMKM.¹⁶

Dari deskripsi penelitian yang dilakukan oleh lastuti abubakar dan tri handayani bahwa dalam transformasi digital memberikan penguatan regulasi pada perbankan. Dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan pada Bank Muamalat KC Jember dalam akselerasi teknologi digital merupakan sebuah kelanjutan dan penguatan terkait penelitian tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian pertama pada Bank Miamalat KC Jember.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "Akselerasi Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KC Jember."

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas, adapun fokus penelitiannya yaitu

1. Bagaimana akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember?
2. Bagaimana kendala Bank Muamalat KC Jember dalam upaya akselerasi teknologi digital ?

¹⁶ Lastuti Abubakar, Tri Handayani, "Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan di Era Ekonomi Digital." *Jurnal Masalah-masalah Hukum* 51 no.3 (Sumedang 2022).

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian dari fokus penelitian diatas adalah

1. Mengetahui dan memahami akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember.
2. Mengetahui kendala Bank Muamalat KC Jember dalam akselerasi teknologi digital.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang diberikan setelah melakukan penelitian. Kegunaan berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi peneliti, instansi, dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis. Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis atau praktis. Masing-masing manfaat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini yakni dapat menjadi pengetahuan, wawasan ilmu dan bahan dari pemikiran yang berguna baik untuk pembaca maupun penulis. Baik hal-hal tersebut berkaitan tentang Akselerasi Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Minat Nasabah Pada Bank Muamalat KC Jember. Serta bisa digunakan untuk referensi data-data sekunder maupun primer untuk karya-karya ilmiah selanjutnya. yang dapat dijadikan sumber referensi. Dimana nantinya akan ada topik-topik penelitian baru yang selaras dengan penelitian ini sehingga dapat menjadi gagasan baru yang sifatnya melengkapi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang yang sesungguhnya serta sebagai aplikasi yang telah diperoleh peneliti selama kuliah. Selain itu dapat menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai Akselerasi Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Minat Nasabah Pada Bank Muamalat KC Jember.

b. Bagi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Penemuan penelitian ini dapat ditambahkan ke perpustakaan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan digunakan sebagai sumber penelitian tambahan untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Program Studi Perbankan Syariah, yang berkaitan dengan Akselerasi Teknologi Digital pada Perbankan.

c. Bagi Lembaga

Sebagai bahan masukan, pengembangan dan perbandingan dengan perusahaan lain serta berguna untuk mengevaluasi kebijakan-kebijakan atau peraturan yang sudah diterapkan, khususnya mengenai Akselerasi Teknologi Digital.

d. Bagi masyarakat secara keseluruhan

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat dalam hal memperkaya wawasan mengenai upaya perbankan dalam akselerasi

teknologi digital sekaligus mengenal lebih dekat dengan Bank Syariah khususnya Bank Muamalat KC Jember.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah ini berisikan tentang bagaimana istilah-istilah yang ada di dalam pembahasan dan menjadi pokok pembahasan di kupas dan di definisikan.

1. Akselerasi

Menurut Hawadi, akselerasi adalah kemajuan yang diperoleh dalam program pengajaran pada waktu yang lebih cepat atau dalam usia lebih muda dari umumnya.¹⁷ Akselerasi diartikan sebagai proses mempercepat. Artinya lainnya ialah laju perubahan kecepatan. Melihat dari pengertian tersebut dan di kaitkan dengan bank syariah, bank Indonesia telah menetapkan 6 pilar tersebut karena diyakini bahwa bank syariah dapat memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan ekonomi nasional.

Akselerasi merupakan suatu percepatan atau kemajuan. Dan jika dikaitkan dengan teknologi dalam perbankan ialah kemajuan perkembangan teknologi yang digunakan untuk tingkat persaingan antar Bank.

2. Teknologi Digital

Kata teknologi sering kali oleh masyarakat diartikan sebagai alat elektronik. Tapi oleh ilmuan dan ahli fisafat, teknologi adalah suatu usaha

¹⁷ Eni Purwati dan Mashubatul Akmaliyah, "Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Flow Akademik Pada Siswa Akselerasi SMPN 1 Sidoarjo," *Jurnal Ilmiah Psikologi* 3, no. 2 (2016): 249–60.

untuk memecahkan masalah manusia. Menurut YP Simon teknologi adalah suatu disiplin rasional yang dirancang untuk meyakinkan penguasaan aplikasi ilmiah.¹⁸

Digital adalah suatu konsep yang didasari dari 0 dan 1 yang mendeskripsikan antara off dan on. Proses penjabaran ini didasari menggunakan logika algoritma. Digital dapat melakuakn semua proses secara bersamaan seperti misalnya proses produksi distribusi dan konsumsi yang semuanya dapat dilakukan dalam satu system.

Teknologi digital yaitu teknologi yang dioperasikan dengan menggunakan system komputerisasi, sistem tersebut didasari dari bentuk informasi sebagai nilai numeris 0 dan 1 yang mengidentifikasi tombol hidup dan mati. Teknologi digital juga dapat dikatakan teknologi nirkabel, maksudnya adalah teknologi ini memanfaatkan signal sebagai sarana penghubung kepada media sebagai penyampai pesan.¹⁹

3. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.²⁰ Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.²¹

¹⁸ Andri Rogantina Meri, "Peran Dan Fungsi Teknologi Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran," *Jurnal Ilmiah Research Sains* 3, no. 1 (2017): 122–29.

¹⁹ Muhasim, "Pengaruh Tehnologi Digital Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik," *Palapa* 5, no. 2 (2017): 53–77.

²⁰ Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking." *Jurnal Nisbah* 1, no.1 (2015), 65.

²¹ Kementrian Keuangan, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan," *Lembaran*

Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahannya

F. Sistematika Pembahasan

1. BAB I Pendahuluan, yang berisi konteks penelitian, focus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.
2. BAB II Metode pembahasan, yang berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.
3. BAB III Metode penelitian, yang berisi tentang metode yang digunakan peneliti yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, keabsahan data, dan tahapan-tahapan penelitian.
4. BAB IV Hasil penelitian, yang berisi tentang inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.
5. BAB V Kesimpulan dan saran, yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran dari penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan dan acuan, selain itu untuk menghindari anggapan yang sama dalam penelitian ini.

1. Muhammad Danuri, 2019 yang berjudul “Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital” AMIK JTC Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang proses perkembangan teknologi informasi / teknologi digital yang mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat di dunia sehingga mampu menimbulkan perubahan atau transformasi dari masyarakat dunia yang mulai beralih dan memanfaatkannya dalam berbagai kegiatan pribadi maupun sosial. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Perubahan aktivitas individu mulai mempengaruhi proses transaksi yang dilakukannya, setiap individu tidak bergantung lagi kepada uang tradisional tetapi sudah menggunakan uang digital dan pada masanya nanti semua terkoneksi ke arah ini. Aktivitas serba digital dan elektronik dengan data sebagai peranan utamanya, individu tidak lagi terbatas pada ruang dan waktu, mereka bisa melakukan transaksi secara elektronik dimana saja, dengan siapa saja dan kapan saja. Uang digital memegang peranan

penting, gaji diberikan secara digital, belanja dan transaksi juga dengan sarana digital bahkan aktivitas kegiatan transaksi juga dialihkan secara digital karena lebih cepat, efektif dan efisien.²²

2. Made Dudi Setyawan, dkk, 2021, yang berjudul “ Akselerasi Peran Audit Dalam Teknologi Saat Covid-19.” Universitas Negeri Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji respon adaptif auditor saat pandemi Covid-19 yang berdampak pada peran teknologi dalam membentuk perilaku kerja. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa auditor merespon pandemi Covid-19 sebagai peristiwa yang membutuhkan adaptasi. Pada masa pandemi Covid-19, solusi yang dipilih auditor antara lain penggunaan sentuhan teknologi dalam melakukan pengujian. Selain itu auditor juga menggunakan sumber daya teknologi pada tahap perencanaan dan pelaksanaan audit dengan prosedur alternatif.²³

3. Mokhamat Aziz Tri Utomo, 2021, yang berjudul “Penggunaan Teknologi Digital Pada *Blended Learning* Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP Negeri 2 Rambipuji Kabupaten Jember.” UIN KHAS Jember.

Penelitian ini bertujuan Untuk mendeskripsikan penggunaan mobile pada *blended learning* mata pelajaran pendidikan agama islam di SMPN 2 rambipuji kab. Jember, mendeskripsikan penggunaan sosial media pada *blended learning* mata pelajaran pendidikan agama islam di SMPN 2 rambipuji kab. Jember, serta untuk mendeskripsikan penggunaan virtual learning pada *blended learning* mata pelajaran pendidikan agama

²² Muhammad Danuri, “Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital.” (2019).

²³ Made Dudy Satyawan et al., “Akselerasi Peran Teknologi Dalam Audit Saat Covid-19,” *Jurnal Akuntansi Multiparadigma* 12, no. 1 (2021): 186–206.

islam di SMPN 2 Rambipuji Kab. Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapannya memiliki dampak positif dan negatif. Dampak positif dari pembelajaran campuran ini peserta didik lebih peka terhadap tanggung jawab yang di emban sebagai pembelajaran atau usia belajar sehingga teknologi yang di gunakan dapat dimanfaatkan. Dampak negatifnya peserta didik enggan berinteraksi dalam dunia nyata karena lebih berfokus pada dunia maya.²⁴

4. Faznil Husna, dkk, 2022, yang berjudul “Akselerasi Transformasi Digital PT. BPR Andalas Baruh Bukit : Peluang, Tantangan Dan Strategi.” Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peluang, tantangan dan strategi untuk transformasi digital pada PT BPR Andalas Baruh Bukit. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa PT BPR Andalas Baruh Bukit menggunakan strategi agresif untuk transformasi digital. PT BPR Andalas Baruh Bukit dapat melakukan strategi seperti menambah layanan digital yang dapat diakses oleh nasabah, menyediakan dana untuk pengembangan IT, menyiapkan SDM di bidang IT dan mengembangkan kemampuan SDM yang sudah ada di bidang IT, dan menjalin kerjasama dengan perusahaan fintech.²⁵

²⁴ Mokhamat Aziz Tri Utomo, “Penggunaan Teknologi Digital Pada Blended Learning Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP Negeri 2 Rambipuji Kabupaten Jember.” *Skripsi* (2021).

²⁵ Faznil Husna S. Rasyad et al., “Akselerasi Transformasi Digital PT BPR Andalas Baruh Bukit : Peluang, Tantangan Dan Strategi,” *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2022): 60.

5. Lastuti Abubakar dan Tri Handayani, 2022, yang berjudul “Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital,” Universitas Padjajaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang penguatan regulasi serta upaya Transformasi digital di sektor perbankan yang telah mengubah tatanan hukum perbankan nasional dengan hadirnya Bank Digital. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Transformasi yang telah dilakukan telah melahirkan bank yang lebih efisien, inovatif dan mampu menciptakan inklusi keuangan serta memberi akses yang luas bagi pelaku usaha UMKM. Tantangan nya ialah investasi yang besar; inovasi produk dan layanan yang cepat; hadirnya alternatif layanan keuangan nonbank (Fintech); dan potensi penyalahgunaan dan keamanan data nasabah. Sehingga, diperlukan penguatan regulasi di beberapa aspek agar transformasi digital perbankan dapat mencapai tujuannya yaitu untuk menciptakan perbankan yang memiliki daya tahan, berdaya saing dan kontributif.²⁶

6. Vanny Vanessa, 2022, yang berjudul “Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari *Ultimate Service* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Area Pekanbaru,” UIN Suska Riau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital sebagai bagian dari *Ultimate Service* terhadap kepuasan nasabah BSI Area Pekanbaru. Hasil penelitian ini *People*,

²⁶ Lastuti Abubakar dan Tri Handayani, “Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital,” *Masalah-Masalah Hukum* 51, no. 3 (2022): 259–70.

Service Process dan Business Contributions berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan *Pemises/Physics Premises* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara simultan variabel *People, Service Process, Pemises/Physics dan Business Contributions* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 84,32% sehingga dapat disimpulkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI Area Pekanbaru.²⁷

7. Zulfa Azizah, 2022, yang berjudul “Peran Teknologi Digital Banking Pada Penurunan Transaksi Saat Terjadi Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.” UIN KHAS Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak pandemi covid-19, mengetahui mekanisme layanan *digital banking*, serta peran layanan *digital banking* yang ada dalam BSI KCP Lamongan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dampak pandemic yang terjadi ialah menurunnya pendapatan aset dan meningkatnya pembiayaan, dengan adanya pandemi BSI KCP Lamongan memberikan layanan yang dapat diakses 24 jam/hari, serta dengan adanya pandemi covid ini Bank dapat meminimalisir terjadinya penurunan transaksi karena layanan *digital banking* yang semakin meningkat menyebabkan pendapatan bank semakin bertambah.²⁸

²⁷ Vanny Vanessa “ “Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru” *Thesis* (UIN Suska Riau 2022)

²⁸ Zulfa Azizah, “Peran Teknologi Digital Banking Pada Penurunan Transaksi Saat Terjadi Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.”, (2022).

8. Nurul Kamilah dan Husen Windayana, 2022 yang berjudul “Analisis Peran Teknologi Digital Sebagai Solusi Problematika Belajar Online yang Berkelanjutan.” Universitas Pendidikan Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau peran penting teknologi pendidikan yang menjadi solusi permasalahan pembelajaran selama masa pandemic, metode yang digunakan ialah studi literatur yang bersifat deskriptif analitis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi digital ini mempunyai peran penting dalam proses belajar mengajar pada masa pandemic covid, penyampaian materi juga dilakukan dengan menggunakan teknologi.²⁹

9. Fitri Hardianti, Fatmawati, dan Yuli Rahmi Pratiwi, 2022, yang berjudul “Optimalisasi Teknologi Digital sebagai Sarana Komunikasi Publik.” Universitas Islam Riau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi penggunaan teknologi digital sebagai sarana komunikasi publik. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi publik yang dilakukan Diskominfo Provinsi Riau melalui sejumlah tahapan. Tahapan pertama yakni mengumpulkan data dari berbagai sumber dengan membentuk kemitraan dengan sejumlah Operasi Perangkat Daerah (OPD), membentuk komunitas informasi masyarakat, bermitra dengan humas-humas vertikal, dan ikut berperan aktif dalam organisasi Perhumas Riau. Selanjutnya, tahap analisis data dan menyajikannya dalam sebuah konten yang akan disebarluaskan kepada

²⁹ Nurul Kamilah dan Husen Windayana, “Analisis Peran Teknologi Digital Sebagai Solusi Problematika Belajar Online Yang Berkelanjutan,” *Jurnal Riset Madrasah Ibtidaiyah (JURMIA)* 2, no. 1 (2022): 138–45.

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Muhammad Danuri, tahun 2019	Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital	a. Pembahasan tentang transformasi digital b. Metode penelitian kualitatif	Obyek penelitiannya lebih spesifik pada perkembangan teknologi secara umum, sedangkan peneliti pada Bank Muamalat KC Jember
2.	Made Dudy Satyawan, Ni Nyoman Alit Triani, Merlyana Dwinda Yanthi, Cantika Sari Siregar, Ambar Kusumaningsih, Halil Paino, tahun 2021	Akselerasi Peran Teknologi Dalam Audit Saat Covid - 19.	a. Pembahasan tentang akselerasi teknologi b. Metode penelitian kualitatif	Obyek penelitian lebih spesifik terhadap kinerja audit saat Covid-19.
3.	Mokhamat Aziz Tri Utomo, tahun 2021	Penggunaan Teknologi Digital Pada <i>Bleanded Learning</i> Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP Negeri 2 Rambipuji Kabupaten Jember.	a. Pembahasan tentang teknologi digital b. Metode penelitian kualitatif	Obyek penelitian yang dilakukan pada SMPN 2 Rambipuji dan lebih spesifik pada <i>Bleanded Learning</i> yang digunakan.
4.	Faznil Husna S. Rasyad, Rahmat Kurnia, Yulia Febriani, dan Romy Yunika Putra, tahun 2022	Akselerasi Transformasi Digital PT BPR Andalas Baruh Bukit : Peluang, Tantangan Dan Strategi”	a. pembahasan tentang akselerasi transformasi digital b. metode penelitian kualitatif	Obyek penelitiannya pada Bank BPR Andalas, sedangkan peneliti pada Bank Muamalat KC Jember

UMKM Kelurahan Blitar Kecamatan Sukorejo Kota Blitar,” *I-Com: Indonesian Community Journal* 2, no. 2 (2022): 213–22.

NO	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
5.	Lastuti Abubakar dan Tri Handayani, tahun 2022	Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital.	a. Pembahasan tentang transformasi digital b. Metode penelitian kualitatif	Obyek penelitiannya lebih spesifik pada perbankan secara umum, sedangkan peneliti pada Bank Muamalat KC Jember
6.	Vanny Vanessa, tahun 2022	Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Area Pekanbaru.	Pembahasan tentang akselerasi transformasi digital pada perbankan	a. Metode penelitian kuantitatif b. Obyek penelitian pada Bank BSI Area Pekanbaru
7.	Zulfa Azizah, Tahun 2022	Peran Teknologi Digital Banking Pada Penurunan Transaksi Saat Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.	a. Pembahasan tentang teknologi digital b. Metode penelitian kualitatif	Lebih spesifik pada penurunan transaksi pada saat pandemic Covid-19 pada BSI KCP Lamongan Wahidin.
8.	Nurul Kamilah dan Husen Windayana, tahun 2022	Analisis Peran Teknologi Digital Sebagai Solusi Problematika Belajar Online yang Berkelanjutan.	a. Pembahasan tentang teknologi digital b. Metode penelitian kualitatif	Lebih spesifik pada solusi problematika pembelajaran online
9.	Fitri Hardianti, Fatmawati, dan Yuli Rahmi Pratiwi, Tahun 2022	Optimalisasi Teknologi Digital sebagai Sarana Komunikasi Publik.	a. Pembahasan tentang teknologi digital b. Metode penelitian kualitatif	Penjelasannya lebih spesifik pada optimalisasi teknologi sebagai sarana komunikasi publik
10.	Ayu	Peningkatan	a. Sama-sama	Obyek yang diteliti

NO	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
	Fatmawati, Aryo Renanda Atmaja, dan Mareta Tsanyatha, tahun 2022	Kapasitas Sumber Daya Manusia Melalui Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Digital Untuk UMKM Kelurahan Blitar Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.”	meneliti tentang Teknologi digital b. Metode penelitian kualitatif	lebih spesifik pada peningkatan kapasitas SDM untuk UMKM di kecamatan Blitar

Sumber : Data Penelitian diolah oleh peneliti

Dari beberapa penelitian terdahulu yang diuraikan diatas terdapat salah satu penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian oleh Faznil Husna, dkk. Salah satu kemiripannya pada transformasi teknologi yang dilakukan dengan cara menambah layanan digital yang dapat diakses oleh nasabah. Selain itu pada metode penelitiannya menggunakan metode penelitian kualitatif., oleh karena itu adanya penelitian yang telah diuraikan untuk mempermudah kepada pembaca dengan melihat perbedaan serta persamaan pada beberapa penelitian.

B. Kajian Teori

1. Akselerasi

a. Pengertian Akselerasi

John P.Kotter menjelaskan bahwa akselerasi adalah tentang bagaimana menangani tantangan yang strategis dengan cepat, dengan ketangkasan dan kreativitas, untuk memanfaatkan beberapa peluang yang membuka dan menutup lebih banyak peluang setiap harinya.³²

³² John P. Kotter, *Accelerate* (America: Havard Business School, 2014). Vii.

Tokoh yang pertama kali merumuskan akselerasi adalah Pressy, menjelaskan bahwa program akselerasi sebagai kemajuan dalam program pendidikan dengan laju yang lebih cepat dari pada yang berlaku pada umumnya atau memulai suatu tingkat pendidikan pada usia yang lebih muda dari pada yang lebih berlaku pada umumnya.³³

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Akselerasi memiliki beberapa arti, yaitu proses mempercepat, peningkatan kecepatan/percepatan, dan laju perubahan kecepatan.³⁴

Akselerasi teknologi mengacu pada percepatan atau peningkatan cepat dalam pengembangan, penyebaran, dan pemanfaatan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam hal ini akselerasi digunakan untuk menjelaskan bagaimana perkembangan teknologi semakin cepat dan memengaruhi berbagai sektor, termasuk bisnis, ilmu pengetahuan, kesehatan, komunikasi, dan lainnya.

Menurut Baharuddin peningkatan peran perbankan syariah yang lebih besar memerlukan kesamaan visi dari semua stakeholders. Peran perbankan syariah yang semakin besar dalam perbankan nasional diyakini akan memberikan kontribusi positif bagi

³³ Roni Hamdani, "Analisis Kinerja Keuangan Bank Muamalat Indonesia Dikaitkan Dengan Program Akselerasi Perbankan Syariah," *Universitas Kuala Syiah Aceh II*, no. 2 (2008): 128.

³⁴ "KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)," Arti Kata Akselerasi. <https://kbbi.web.id/> (Diakses 22 oktober 2023)

pertumbuhan ekonomi nasional. Hal tersebut dijelaskan dalam sambutannya pada saat pencaangan program akselerasi tersebut.³⁵

b. Latar Belakang Pencaangan Program Akselerasi Perbankan Syariah.³⁶

1) Kebijakan dual banking system pada tahun 1992 masih belum tercermin dalam realitas karena dalam kenyataan karena sampai saat ini pangsa pasar bank syariah belum signifikan (Oktober 2006 :1,5%)

2) Survey preferensi (2000-2005) menunjukkan potensi pasar bank syariah (domestik) yang cukup besar ditambah dengan perkembangan yang pesat perbankan/keuangan syariah internasional.

3) Industri perbankan secara nasional masih menghadapi permasalahan mengoptimalkan fungsi intermediasi. Selain itu Bank Indonesia memiliki komitmen mendukung pertumbuhan ekonomi nasional (PDB growth 6%) dimana sektor perbankan nasional menjadi motor penggerak.

c. Enam Pilar Program Akselerasi Pengembangan Perbankan Syariah

Yaitu:³⁷

1) Penguatan Kelembagaan Bank Syariah

2) Pengembangan Produk Bank Syariah

3) Intensifikasi Edukasi Publik & Aliansi Mitra Strategis

³⁵ Roni Hamdani, 127.

³⁶ Roni Hamdani.128.

³⁷ Rina El Maza et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perbankan Syariah: (Sebuah Tinjauan Literatur)," *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 6, no. 1 (2021), 142.

- 4) Peningkatan Peranan Pemerintah & Penguatan Kerangka Hukum Bank Syariah
- 5) Penguatan SDM Bank Syariah
- 6) Penguatan Pengawasan Bank Syariah.

Secara garis besar program ini dilakukan melalui 3 hal yaitu, pertama program sosialisasi perbankan syariah kepada masyarakat terhadap keuangan dan perbankan syariah. Dalam kaitan itu, BI telah menerbitkan kamus istilah keuangan dan perbankan syariah yang diharapkan mampu membantu masyarakat dalam memahami berbagai istilah dalam perbankan syariah. Kedua, mendorong pengayaan sehingga dapat lebih menjangkau kebutuhan masyarakat. Ketiga, BI akan lebih berperan aktif dalam mendukung masuknya dana investasi luar negeri antara lain melalui instrumen-instrumen keuangan syariah.

d. Tahapan akselerasi digital

- 1) Menyediakan infrastruktur TIK dengan menggelar jaringan kabel serat optik sepanjang 342.000 kilometer baik daratan maupun lautan.
- 2) Membangun lebih dari 500.000 base transceiver stations (BTS) untuk memungkinkan jangkauan sinyal 4G.
- 3) Menyiapkan terbentuknya masyarakat digital, diantaranya pemerintahan digital, ekonomi digital, hingga peningkatan SDM digital.

2. Teknologi Digital

Teknologi merupakan sebuah perkembangan perangkat keras (hardware) maupun perangkat lunak (software) yang didasari ilmu pengetahuan dengan seiring perkembangan jaman dan didasari kebutuhan pengguna saat ini. Dengan berkembangnya teknologi yang dulu kita mengerjakan sesuatu masih dengan cara manual.

Miarso menjelaskan bahwa teknologi adalah suatu bentuk proses yang meningkatkan nilai tambah, proses tersebut menggunakan atau menghasilkan suatu produk, produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada, dan karena itu menjadi bagian integral dari suatu sistem.³⁸

Sedangkan menurut Franklin, teknologi adalah praktik, produk, dan perspektif yang memungkinkan kita untuk mengendalikan alam dan menyelidiki asal usul dan sumber daya hidup.³⁹

Teknologi merupakan sebuah proses yang dilaksanakan dalam upaya mewujudkan sesuatu secara rasional. yang melibatkan penggunaan pengetahuan, keterampilan, dan alat untuk menciptakan produk, layanan, atau sistem yang memperbaiki kehidupan sehari-hari manusia. Dalam hal ini, teknologi tidak terbatas pada perangkat keras, seperti komputer dan gadget lainnya, namun juga mencakup perangkat lunak, sistem, dan metode yang digunakan dalam pengembangan dan penerapan teknologi ini. Teknologi terus berkembang setiap hari dan memberikan dampak

³⁸ Yusufhadi Miarso, *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan* (Jakarta:Kencana, 2004), 53.

³⁹ Ursula Franklin, *The Real World of Technology* (Canada: Anansi, 2004), 10.

signifikan terhadap cara manusia berinteraksi, bekerja, berkomunikasi, dan menjalani kehidupan sehari-hari.

Sedangkan Digital adalah suatu proses transformasi informasi dari berbagai bentuk menjadi format digit “0” dan “1” (bilangan biner). Walaupun konsep tersebut sekilas nampak sederhana, namun keberadaannya telah menghasilkan suatu terobosan dan dampak perubahan yang sangat besar didalam dunia ekonomi.⁴⁰ Dalam hal ini transaksi bisnis yang ditransformasikan dalam bentuk digital sehingga memudahkan penyimpanan yang efektif dan efisien dalam bentuk yang lebih padat.

Teknologi digital merupakan teknologi yang dimana pengoperasionalannya tidak lagi banyak membutuhkan tenaga manusia dan lebih cenderung memanfaatkan sistem yang otomatis dengan sistem komputer.⁴¹

Dengan adanya sistem teknologi digital, sumberdaya manusia termasuk Perbankan harus dipersiapkan untuk menerima perkembangan teknologi digital serta memanfaatkannya dengan baik dan positif, sehingga investasi yang besar untuk pengadaan sistem teknologi informasi akan diimbangi pula dengan peningkatan kualitas perbankan melalui

⁴⁰ Purnama Ramadhani Silalahi dan Chairina, *Ekonomi Digital* (Medan:CV Merdeka Kreasi Group, 2023),
 40.https://www.google.co.id/books/edition/Ekonomi_Digital/aKzFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0%0Ahttps://www.google.co.id/books/edition/PAJAK_PENGHASILAN_EKONOMI_DIGITAL/wxMSEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kebijakan+pajak+negara&printsec=frontcover.(diakses 15 oktober 2023)

⁴¹ Kundang K Juman, “Modul Perkuliahan Teknologi Digital”, 1.

peningkatan layanan yang dilakukan. Berikut ini dampak positif negatif teknologi digital ialah:⁴²

a. Dampak positif teknologi digital antara lain:

1) Sebagai media penyebaran informasi maupun komunikasi.

Informasi yang *up to date* sangat mudah menyebar melalui situs jejaring sosial. Hanya dalam tempo beberapa menit setelah kejadian, kita bisa menikmati informasi tersebut. Ini sangatlah bermanfaat bagi kita sebagai manusia yang hidup di era digital seperti sekarang ini.

2) Sebagai sarana untuk mengembangkan keterampilan, kreativitas dan sosial.

Mengasah keterampilan teknis dan sosial merupakan kebutuhan yang wajib dipenuhi agar bisa bertahan hidup dan berada dalam neraca persaingan di era modern seperti sekarang ini. Hal ini sangatlah penting, tidak ada batasan usia, semua orang butuh untuk berkembang.

3) Memperluas jaringan pertemanan.

Dengan menggunakan jejaring sosial, kita bisa berkomunikasi dengan siapa saja, bahkan dengan orang yang belum kita kenal sekalipun dari berbagai penjuru dunia. Kelebihan ini bisa kita manfaatkan untuk menambah wawasan, bertukar pikiran, saling mengenal budaya dan ciri khas daerah masing-

⁴² Puji Rahayu, "Pengaruh Era Digital Terhadap Perkembangan Bahasa Anak," *Al-Fathin: Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab* 2, no. 1 (2019): 49-50.

masing, dll. Hal ini dapat pula mengasah kemampuan berbahasa seseorang. Misalnya, belajar bahasa Arab dengan memanfaatkan fasilitas *call* atau *video call* yang disediakan di situs jejaring sosial. Beberapa dampak positif dari media sosial tersebut sangatlah berguna bagi kehidupan di masa sekarang.

b. Dampak negatif teknologi digital

1) Kejahatan dunia maya (*cybercrime*)

Seiring berkembangnya teknologi, berkembang pula kejahatan. Di dunia maya, kejahatan dikenal dengan *cybercrime*. Kejahatan dunia maya sangatlah beragam, diantaranya *carding*, *hacking*, *cracking*, *phising*, dan *spamming*.

2) Melemahkan dan menurunkan sensitifitas

Penurunan sensitifitas adalah menurunnya tingkat empati dan simpati seseorang terhadap dunia nyata. Dengan jejaring sosial, seseorang cenderung melupakan dunia nyata dan tenggelam dalam dunia maya.

c. Penerapan Teknologi digital dalam Perbankan

1) *E-Banking*

Dengan adanya transformasi digital, upaya untuk mendorong perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memanfaatkan layanan digital nya melalui *E-Banking* (*Electronic Banking*). *E-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi,

melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti :⁴³

a) *Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM atau yang lebih dikenal dengan nama Anjungan Tunai Mandiri merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari teller ataupun petugas bank lainnya. Sesuai dengan perkembangan teknologi, saat ini bank juga telah menyediakan 3 tipe mesin ATM lainnya, yaitu: mesin ATM yang hanya melayani transaksi non tunai, mesin ATM yang melayani transaksi penyetoran uang tunai Cash Deposit Machine atau CDM, dan mesin ATM yang dapat melayani semua transaksi yang telah disebutkan di atas.

Selain di kantor bank, saat ini nasabah dapat dengan mudah menemukan mesin ATM di berbagai tempat, seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandar udara, pasar, dan lokasi-lokasi strategis lainnya.

b) *EDC (Electronic Data Capture)*

EDC merupakan suatu perangkat/terminal yang dapat digunakan untuk bertransaksi menggunakan kartu debit/kredit/prabayar di merchant atau toko. Terminal tersebut

⁴³ OJK, *Bijak Ber-Ebanking*, (Jakarta:2005), 5.

terhubung ke jaringan komputer bank. EDC terdiri dari alat pembaca informasi pada pita magnetis kartu (*card's magnetic stripe*) atau chip, tombol menu dan angka untuk memasukkan jenis transaksi, nilai transaksi, dan PIN, layar untuk melihat jenis dan nilai transaksi, dan printer untuk mencetak bukti transaksi.

c) *Internet Banking*

Internet banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank. Kegiatan ini

menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.

d) *SMS Banking*

SMS banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*).

e) *Mobile banking*

Mobile Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

f) *E-commerce*

E-commerce atau perdagangan elektronik merupakan penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi. Melalui *e-commerce*, pembeli dan penjual dapat melakukan transaksi secara *online*.

g) *Phone Banking*

Phone Banking adalah layanan untuk bertransaksi perbankan atau mendapatkan informasi perbankan lewat telepon dengan menghubungi nomor layanan pada bank. Layanan tersebut antara lain bertujuan memberikan kemudahan

kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui telepon. Nasabah tidak perlu lagi datang ke bank atau mesin ATM untuk melakukan berbagai transaksi tersebut. Layanan phone banking ini merupakan salah satu dari perkembangan teknologi call center. Pada umumnya layanan phone banking dapat diakses selama 24 jam sehingga nasabah dapat menggunakannya dimana saja dan kapan saja.

2) Manfaat *E-Banking*

Penggunaan aplikasi e-banking berkembang sangat pesat karena dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. E-banking memberikan manfaat kepada pihak bank, nasabah dan dunia bisnis. Berikut ini beberapa manfaat *e-banking* untuk berbagai pihak,

yaitu :⁴⁴

Manfaat *e-banking* pada perbankan

- a) Mempermudah bagi bank untuk memberikan informasi dan layanan kepada konsumen
- b) Kesalahan human error semakin kecil
- c) Penggunaan kertas lebih sedikit
- d) Mengurangi biaya untuk membangun cabang
- e) Mengurangi biaya untuk menggaji karyawan
- f) Loyalitas Pelanggan menjadi lebih tinggi

⁴⁴ S H Wibowo et al., *Teknologi Digital Di Era Modern* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2023), 46-48.
https://www.google.co.id/books/edition/Teknologi_Digital_Di_Era_Modern/j0m5EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=teknologi+digital+di+era+modern&pg=PA1&printsec=frontcover (diakses 30 oktober 2023)

- g) Peningkatan fleksibilitas dan efisiensi dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabah
- h) Kemudahan transaksi membuat peningkatan jumlah transaksi yang memberikan keuntungan bagi perbankan.

Manfaat *e-banking* pada nasabah

(1) Biaya lebih rendah

- a. *E-banking* memberikan layanan transfer dengan biaya relatif lebih murah, dan lebih cepat, tingkat kesalahan lebih rendah.
- b. *E-banking* menawarkan suku bunga yang lebih tinggi pada rekening tabungan
- c. Biaya yang dikeluarkan nasabah untuk mengakses layanan semakin murah. Nasabah tidak perlu menghabiskan biaya transportasi untuk mendapatkan layanan perbankan.

(2) Fleksibel

E-banking tersedia 24 jam sehari, sehingga membuat konsumen dapat melakukan transaksi kapan saja.

(3) Mudah untuk diakses

- (a) Nasabah tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang ke bank dan menghabiskan waktu untuk menunggu antrian.
- (b) Nasabah dapat mengakses layanan perbankan dari mana saja, dan dapat dilakukan menggunakan smartphone, komputer PC atau laptop.

(c) *E-banking* mempermudah bagi konsumen untuk transaksi yang bukan non-finansial dan Finansial

- 1) *Non-financial* mengubah PIN ATM, memngubah data pribadi, informasi saldo, mengecek laporan transaksi.
- 2) *Financial* mempermudah konsumen untuk melakukan pembayaran misalnya pembayaran PLN, PDAM, Pajak, tagihan kartu kredit dan lain sebagainya

Manfaat *E-banking* bagi dunia bisnis

a) Review akun

Pebisnis dapat dengan mudah dan cepat mengakses akun keuangan perusahaan dengan menggunakan E-banking.

b) Kemudahan transaksi membuat transaksi bisnis dapat dilakukan dengan mudah.

c) Kemudahan transaksi dapat mendorong meningkatnya omset penjualan.

d) E-banking meningkatkan produktivitas.

e) Lebih sedikit kesalahan

Perbankan elektronik membantu mengurangi kesalahan dalam transaksi perbankan.

3) Kekurangan *E-Banking* ⁴⁵

⁴⁵ Wibowo et al.47-48.

Disamping banyak keuntungan yang diberikan kepada pihak bank dan nasabah, layanan e-banking juga memiliki beberapa kelemahan.

- a) Overspending yaitu kemudahan transaksi yang diberikan oleh layanan e-banking membuat nasabah seringkali membelanjakan uang lebih banyak dari yang seharusnya. Karena itu, penting bagi nasabah untuk dapat menahan diri agar tidak melakukan pembelian yang tidak terencana.
- b) Masalah jaringan yang tidak stabil sehingga mempersulit bagi nasabah untuk mengakses website atau aplikasi *ebanking*.
- c) Pengguna baru lebih susah untuk menggunakan fitur-fitur ecommerce.
- d) Sebagian nasabah lebih suka intraksi langsung dengan pihak bank
- e) Akun *e-banking* memiliki kelemahan untuk dapat diakses oleh pihak lain, baik dikarenakan kesalahan pemilik akun maupun karena kurangnya sistem keamanan yang diimplementasikan di sistem.

4) Keamanan *E-banking* dan Privasi *E-banking*

Keamanan informasi menjadi salah satu perhatian terbesar bagi pengguna Internet termasuk e-banking. Kurangnya keamanan dapat mengakibatkan kepercayaan nasabah bisa menurun. Masalah umum yang mempengaruhi keamanan

informasi dan privasi pelanggan adalah kurangnya kontrol keamanan penyedia layanan elektronik, dan memungkinkan hilangnya privasi. Masalah lainnya adalah penyalahgunaan informasi rahasia konsumen. Ada berbagai jenis ancaman yang dapat dialami oleh e-banking:⁴⁶

a) Pencurian identitas

Pencurian identitas adalah salah satu kejahatan dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Menggunakan identitas orang lain seperti nama, tanggal lahir, dan alamat untuk kegiatan penipuan. Informasi yang diperoleh digunakan untuk berbagai tujuan seperti membuka rekening bank baru; mendapatkan kartu kredit atau pinjaman.

b) *Phishing*

Phishing adalah taktik yang diadopsi oleh penjahat dunia maya dan penipu untuk membuat korban mengungkapkan informasi keuangan pribadi dan rahasia lainnya. Banyak taktik yang digunakan oleh penipu dunia maya misalnya: mengirim email phishing ke pelanggan perbankan online dengan berpura-pura bahwa perusahaan/organisasi yang sah menawarkan layanan elektronik. Jika pengguna menuruti permintaan dari email

⁴⁶ Wibowo et al.51-53.

tersebut, pengguna tanpa sadar sudah menyerahkan informasi rahasia kepada pelaku *phishing*.

c) *Vishing*

Vishing adalah metode menggunakan pusat panggilan palsu menggunakan VOIP (*Voice over IP*), teknik ini digunakan untuk memperoleh detail data-data nasabah e-banking dan data keuangan mereka. Korban tidak akan sadar sedang menjadi korban *vishing* karena telepon berasal dari sumber yang dipercaya.

d) *Malware*

Malware (Virus, Worm, Trojan, dan ancaman lainnya) adalah ancaman paling signifikan di dunia maya terutama di perangkat seluler seperti *Smart Phone* dan Tablet. Aplikasi malware digunakan beberapa tahun terakhir oleh penipu untuk melakukan penipuan terhadap konsumen online di sektor bisnis khususnya di perbankan online untuk menarik uang dalam jumlah besar.

e) *Hacking* dan *Cracking*

Hacking dan *cracking* dapat membobol komputer dan jaringan komputer untuk mencuri informasi keuangan yang dapat digunakan untuk tujuan pencurian.

Layanan *e-banking* harus mempertimbangkan keseriusan terhadap serangan dan ancaman dunia maya.

Dalam pertumbuhan bisnis *e-banking*, perbankan harus mengambil tindakan untuk meningkatkan tingkat keamanan untuk mempertahankan pertumbuhan bisnis mereka. *E-banking* tetap harus berusaha memberikan layanan keamanan yang sangat baik kepada nasabah, tetapi informasi yang berharga selalu rentan terhadap peretasan, cara mencegah supaya data-data *e-banking* tetap aman:

- a. Pada saat melakukan transaksi *e-banking* selalu menggunakan jaringan internet yang terpercaya, jangan menggunakan wifi di tempat umum.
- b. Selalu menggunakan aplikasi seluler dan situs web secara langsung, pastikan situs tersebut aman.
- c. Memiliki kata sandi yang kuat berdasarkan kombinasi angka, simbol, dan huruf. Penting juga untuk mengubah kata sandi secara teratur.
- d. Jangan mengklik tautan apa pun dalam pesan teks di whatshap, email, apabila belum pernah berkomunikasi dengan no dan nama tersebut.
- e. Gunakan autentikasi dua langkah, yang menambahkan lapisan keamanan ekstra.

3. Nasabah

Nasabah merupakan pelanggan (*customer*) baik individu maupun perusahaan yang mendapatkan manfaat atau kegunaan dari

produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan, serta layanan jasa. Sedangkan minat merupakan perhatian, kesukaan, kesenangan, ketertarikan (kecocokan hati) kepada sesuatu ataupun keinginan terhadap sesuatu. Oleh sebab itu, perlu adanya keterpaduan baik internal maupun eksternal, baik dalam lingkup proses maupun implementasi, serta keleluasaan dan kedalaman implementasi dari layanan tersebut.⁴⁷

Menurut Kasmir, Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.⁴⁸

Sedangkan menurut Sari Purwanti, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank (*Bank Customer*).⁴⁹

Dari pengertian tersebut bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman untuk melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.⁵⁰

Jenis-jenis Nasabah terbagi menjadi 3 sebagai berikut :⁵¹

- 1) Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan / atau Unit usaha syariah dalam bentuk simpanan

⁴⁷ Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, 65.

⁴⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2018), 53. https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Bang/19jMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pemasaran+bank&printsec=frontcover (diakses 06 November 2023)

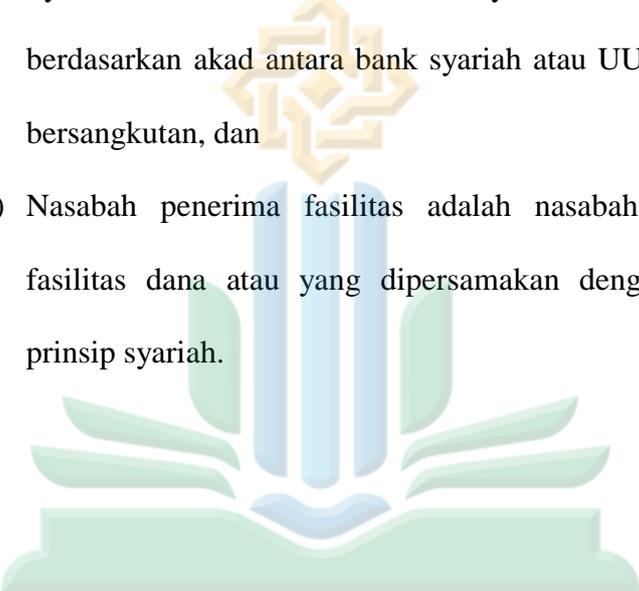
⁴⁹ Sari Purwanti, *Kamus Perbankan* (Bandung: Nuansa Cendekia, 2015), 225.

⁵⁰ Ridwan Muchlis, "Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)," *Populäre Erscheinungen*, 2019, 341–341.

⁵¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, "UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah," 2008.

berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.

- 2) Nasabah Investor nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan / atau Unit usaha syariah dalam bentuk Investasi berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan, dan
- 3) Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁵²

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif. Yang mana penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan dengan kata-kata atau cerita, dengan gambar bukan dengan kata-kata.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan dimana penelitian tersebut hendak dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks, dan sebagainya) dan unit analisis.⁵³ Penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di Bank Mumalat KC Jember di Jl. PB Sudirman No.35, Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur (68112).

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian sebagai sumber informasi di dalam penelitian, penelitian menggunakan teknik purposive atau menemukan informan yang

⁵² Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2018).6. https://www.google.co.id/books/edition/Pendekatan_Penelitian_Kualitatif_Qualita/qy1qDwAAQB_AJ?hl=id&gbpv=1&dq=pendekatan+penelitian+kualitatif&printsec=frontcover (diakses 14 oktober 2023).

⁵³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2020).47.

ditentukan sendiri oleh peneliti dengan berbagai macam pertimbangan pilihan. Informan penelitian ini meliputi beberapa macam dan kriteria, seperti: ⁵⁴

1. Informan Kunci (*Key Informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Pada penelitian ini kriteria yang dipilih oleh peneliti adalah orang yang mengetahui perihal pembahasan yang diteliti.
2. Informan Utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Pada penelitian ini kriteria yang dipilih oleh peneliti adalah orang yang bekerja (pegawai/karyawan) pada instansi yang dilakukan penelitian
3. Informan Tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Pada penelitian ini kriteria yang dipilih oleh peneliti adalah orang yang memiliki sifat netral, artinya orang tersebut tidak berasumsi negatif terhadap lembaga atau perusahaan yang sedang diteliti atau perusahaan lainnya.

Adapun informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Adi Tri Wibowo : *Branch Manager*
- 2) Dian Ariwibowo : *Branch Operation Service Manager*
- 3) Palupi : *Branch Operation Officer*

⁵⁴ Sigit Hermawan dan Amirullah., *Metode Penelitian Bisnis* (Media Nusa Creative: Malang 2016),47.https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Bisnis/tHNMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=syarat+subjek+penelitian+kualitatif&printsec=frontcover (diakses 14 oktober 2023)

4) Merlyana Rengganis : *Branch Salles Support*

Dengan pertimbangan tersebut diharapkan dapat memperoleh informan yang benar-benar mengetahui permasalahan yang sedang diteliti, sehingga menghasilkan data yang valid.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.⁵⁵ Berikut ini teknik-teknik pengumpulan data diantaranya: ⁵⁶

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak pada objek penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi non partisipan, dimana peneliti tidak terlibat secara langsung dan hanya sebagai pengamat independen. Adapun data yang akan diperoleh dari observasi penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui secara langsung lokasi penelitian
- b. Untuk mengetahui secara langsung bagaimana upaya Bank Muamalat

KC Jember dalam Akselerasi Teknologi Digital.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 224.

⁵⁶ Bambang Sudaryana dan H.R. Ricky Agusiady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Deepublish:2022), 164.
https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif/oKdgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Bambang+Sudaryana+dan+H.R.+Ricky+Agusiady&pg=PR3&printsec=frontcover (diakses 14 oktober 2023).

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan dengan melakukan tanya jawab secara lisan. Wawancara dalam konteks penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan dan data dari para informan untuk keperluan informasi.⁵⁷ Wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak secara terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bisa dilakukan dengan bebas, terbuka, dan sering digunakan dalam penelitian pendahuluan (mendasar) atau untuk penelitian yang lebih mendalam tentang responden.

Wawancara yang dilakukan peneliti tidak melibatkan seluruh karyawan Bank Muamalat KC Jember, namun hanya beberapa informan yang bersangkutan dengan data penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti, diantaranya yaitu *Branch Operation Service Manager* (Bapak Dian Ariwibowo), *Branch Operation Service* (Ibu Palupi), dan *Branch Salles Support* (Ibu Merlyana Rengganis). Adapun data yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Kendala Bank Muamalat dalam melakukan Akselerasi Teknologi Digital
- b. Upaya Bank Muamalat dalam Akselerasi Teknologi Digital dalam Meningkatkan Minat Nasabah.

⁵⁷ Nawawi, *Pendekatan Dan Metode Penelitian*, (Surabaya: Pustaka Radja, 2018).151-152.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik mencari data mengenai segala yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan lainnya. Sumber data yang berupa dokumentasi bersumber dari dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi dapat berupa surat-surat pribadi, buku harian. Sedangkan dokumen resmi seperti majalah, surat kabar, media massa, memo dan sebagainya.⁵⁸ Hal yang berkaitan dengan data Bank Muamalat KC Jember adalah data gambaran umum. Adapun data yang akan diperoleh dari pengumpulan data dengan menggunakan teknik dokumentasi adalah sebagai berikut:

- a. Sejarah berdirinya Bank Muamalat KC Jember
- b. Visi dan Misi Bank Muamalat KC Jember
- c. Foto terkait dengan aktifitas penelitian di Bank Muamalat KC Jember

Teknik dokumentasi ini dilakukan oleh sang peneliti untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, dengan cara mempelajari dan menganalisa berbagai dokumen agar data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah data terkumpul. Pengumpulan data, analisis data, dan penulisan data dilakukan secara interaktif. Langkah-langkah analisis data yaitu:⁵⁹

⁵⁸ Nawawi. 150.

⁵⁹ Jogiyanto Hartono, *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*, (Andi Offset:2018), 49.

1. Pengumpulan data, dimana peneliti mencatat data yang diperoleh sesuai observasi di lapangan dengan hasil wawancara dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan adalah data yang berkaitan dengan Akselerasi Teknologi Digital pada Bank Muamalat KC Jember.
2. Reduksi data, merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentransformasikan data dalam bentuk catatan atau transkrip. Dalam hal ini peneliti merangkum dan memilih informasi inti yang sesuai dengan fokus penelitian. Pemilihan dan perangkuman data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi pada Bank Muamalat KC Jember. Reduksi data dilakukan untuk menghasikan data yang lebih tepat dan jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data yang selanjutnya, dan mencari kembali ketika dibutuhkan oleh peneliti.
3. Penyajian data yaitu tahap untuk menyajiakan data secara sistematis berdasarkan kategorisasi dalam tahap reduksi data. Data disusun secara sistematis dengan diberi konteks dan naratif sehingga menjadi dasar untuk membangun argumentasi. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat sehingga dapat memudahkan peneliti untuk memahami kondisi yang terjadi dan dapat menentukan tahap selanjutnya yang akan dikerjakan. Data yang dapat disajikan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa upaya yang dilakukan oleh pihak Bank dalam akselerasi teknologi digital. Analisis data, dimana peneliti menganalisis ksesuaian hasil

wawancara dengan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan akselerasi teknologi digital.

4. Penarikan kesimpulan, yaitu menemukan kejelasan dan pemahaman terhadap persoalan yang diteliti. Menafsirkan dan menetapkan hubungan antar kategori data untuk dapat menjawab permasalahan penelitian. Penemuan terhadap penelitian dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah suatu kebenaran yang berada pada sebuah deskripsi, simpulan, penjelasan, serta penafsiran dari berbagai jenis laporan yang dikonstruksi dalam sebuah penelitian titik keabsahan data menjelaskan serta memberikan bukti bahwa suatu perilaku, objek, atau fenomena yang diamati oleh peneliti telah sesuai dengan kejadian yang secara alami ada dan terjadi. Dengan adanya keabsahan data maka hasil dari sebuah penelitian dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dari berbagai segi.⁶⁰

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi adalah sebuah teknik data atau pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan antara teknik pengumpulan data dengan mber data

⁶⁰ Silverius Y. Soeharso, *Metode Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2023), 217.

https://www.google.co.id/books/edition/_/hm7WEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PA217&dq=keabsahan+data (diakses 15 oktober 2023).

yang sudah di dapat. Triangulasi sumber yaitu perolehan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁶¹

G. Tahapan-tahapan Penelitian

Adapun langkah-langkah penelitian yang akan ditempuh peneliti secara runtut ada 3 langkah, antara lain :

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini, ada beberapa yang harus dilakukan oleh peneliti sebagai tahap awal penelitian yaitu menentukan lokasi penelitian, menyusun rancangan penelitian, mengurus perizinan, menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap ini, peneliti memahami latar penelitian dan persiapan diri memasuki lapangan untuk bertujuan mengumpulkan data lapangan melalui observasi dan wawancara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

3. Tahap Penyusunan Laporan

Untuk tahap yang terakhir, peneliti melakukan serangkaian analisis data. langkah selanjutnya peneliti melakukan penyusunan laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut kemudian di serahkan kepada Dosen Pembimbing.

⁶¹ Abdul Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Makassar: Aksara Timur, 2017), 44. https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_Penelitian_Kualitatif/YY9LEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=analisis+data+penelitian+kualitatif&printsec=frontcover. (diakses 15 oktober 2023).

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Dalam sebuah deskripsi data, dalam penelitian ini hanya menjelaskan dengan menggambarkan data dan menyajikan data yang diperoleh dari lapangan melalui observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti selama masa penelitian. Penelitian tersebut untuk mengetahui akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember.

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Muamalat KC Jember

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan

terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan

penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap

syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

Bank Muamalat hadir di Jember di penghujung tahun 2003. Awalnya pertama kali berkantor di Jalan Kartini No. 8 akan tetapi memasuki tahun ke 5, Bank Muamalat Jember memutuskan untuk pindah lokasi ke tempat yang lebih strategis dan mudah dijangkau masyarakat. Lokasi tersebut adalah di Jalan Panglima Besar Sudirman No.35, Jember. Tlp.0331 410433. Selama 8 tahun Bank Muamalat Indonesia (BMI) Jember telah berkembang dari yang tadinya hanya memiliki 1 kantor cabang dan 13 orang karyawan pada saat berdiri, sekarang telah memiliki 1 kantor cabang, 2 kantor kas dan 2 kantor cabang Pembantu serta hampir 100 orang karyawan. Asetpun berkembang pesat, seiring dengan pertumbuhan nasabah yang bertambah dari hari ke hari.

Bank Muamalat memiliki banyak produk Penghimpunan dana maupun Penyaluran dana serta jasa-jasa lainnya. Produk Penghimpunan dana antara lain adalah Tabungan Muamalat, Tabungan Haji,

TabunganKu, Tabungan Umroh, Tabungan Ummat, Deposito Mudharabah, Deposito Fulinves, dan Giro wadiah yang bisa digunakan untuk Perorangan maupun Perusahaan. Sedangkan Produk penyaluran dana diantaranya adalah produk Pembiayaan Murabahah yang bisa digunakan untuk Modal kerja, pembelian kendaraan, pembelian barang konsumtif dan lain-lain. Produk Pembiayaan yang juga dimiliki Bank Muamalat adalah Produk Pembiayaan Hunian Syariah yang bisa digunakan untuk pembelian rumah, toko, ruko (baru/second) maupun untuk renovasi. Bank Muamalat menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, fleksibel, ringan, aman, sesuai kemampuan, penuh pengertian dan memberikan ketenangan hati bagi para nasabah. (Fad).⁶²

2. Visi dan Misi

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

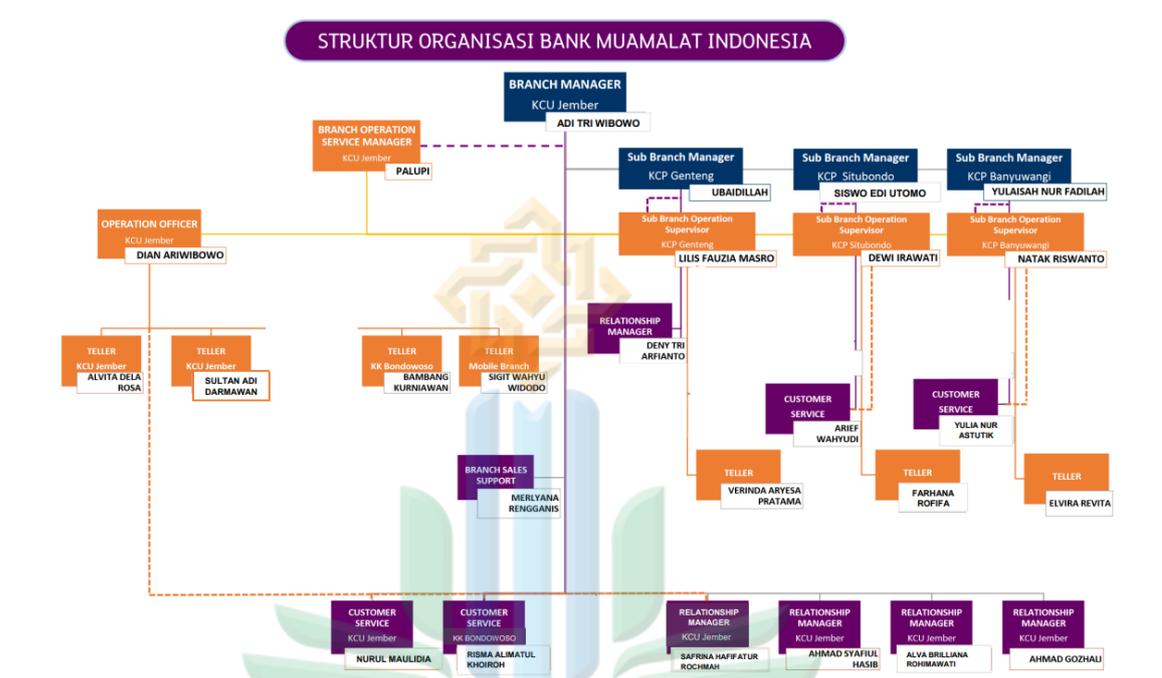
b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁶³

⁶² Bank Muamalat <https://bankmuamalatjember.blogspot.com/2011/03/bank-muamalat-jember.html> (diakses 17 oktober 2023).

⁶³ Bank Muamalat <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi> (diakses 17 oktober 2023).

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Jember

Sumber: Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Jember

4. Tugas dan Wewenang

Tugas masing-masing bagian dalam lini bisnis Bank Muamalat KC Jember:

- a. Branch Manager : Sebagai kepala kantor cabang yang mengelola bisnis membawahi Sub Branch Manager (KCP), Relationship Manager dan Customer Service
- b. Sub Branch Manager : Sebagai kepala kantor cabang pembantu yang mengelola bisnis membawahi Relationship Manager dan Customer Service
- c. Relationship Manager : Sebagai pengelola nasabah baik nasabah funding maupun lending

- d. Customer Service : Sebagai unit pelayanan nasabah, inputer data-data nasabah dan handling complain dari nasabah
- e. Branch Sales Support : Sebagai supporting unit relationship manager

Tugas masing-masing bagian dalam lini operasional:

- a. Branch Operation Service Manager : Sebagai kepala operasional kantor cabang yang mengelola operasional membawahi Operation Officer (KCU), Sub Branch Operation Supervisor (KCP), Teller dan Back Office
- b. Operation Officer : Sebagai otoriser transaksi Teller, Back Office dan Customer Service di kantor cabang dan kantor kas
- c. Sub Branch Operation Supervisor : Sebagai otoriser transaksi Teller dan Customer Service di kantor cabang pembantu
- d. Teller : Sebagai unit pelayanan nasabah penerimaan transaksi uang tunai dan non tunai
- e. Back Office : Sebagai unit yang melakukan pembukuan akuntansi kantor cabang utama, kantor cabang pembantu dan kantor kas, sebagai sarana logistik, petugas kliring

5. Produk-produk Bank Muamalat KC Jember

Adapun produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada Bank Muamalat KC Jember adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun Dana (*Funding*)
 - a. Tabungan Bank Muamalat

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu, adapun produk tabungan yang di kerluarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember antara lain:

- 1) Tabungan IB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri.
- 2) Tabungan IB Hijrah Valas adalah tabungan syariah yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan transaksi dalam denominasi valuta asing United States Dollar (USD) dan/atau Singapore Dollar (SGD)
- 3) Tabunganku adalah tabungan dalam mata uang rupiah (IDR) dengan persyaratan mudah untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- 4) Tabungan IB Hijrah Renacana adalah Tabungan dalam mata uang rupiah (IDR) dengan setoran rutin setiap bulan yang tidak dapat diambil sewaktu-waktu. Tabungan ini membantu

Nasabah untuk mencapai tujuan/perencanaan tertentu dan dilengkapi dengan benefit asuransi jiwa.

- 5) Tabungan IB Hijrah Prima adalah Tabungan syariah yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan transaksi finansial dengan bagi hasil yang kompetitif.
- 6) Tabungan IB Simpel adalah tabungan dalam mata uang rupiah (IDR) untuk siswa / pelajar dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- 7) Tabungan IB Hijrah Haji adalah salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SSKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Tabungan IB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah Anda.
- 8) Tabungan IB Hijrah Payroll adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang merupakan karyawan dari suatu perusahaan/institusi tertentu dimana pendistribusian gaji (payroll) yang diterima, dilakukan melalui Bank Muamalat Indonesia (BMI).

2. Giro

Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat

dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.⁶⁴

- a. Giro IB Hijrah Ultima adalah rekening giro dalam IDR/USD yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi sehari-hari
- b. Giro IB Hijrah adalah Rekening giro yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi sehari-hari.

3. Deposito

Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah sebagai penyimpan dengan Bank.⁶⁵

- a. Deposito IB Hijrah Muamalat yang merupakan produk deposito reguler
- b. Deposito online IB Hijrah Muamalat yang dapat dibuka kapan saja dan dimana saja melalui mobile Banking Muamalat DIN
- c. Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam IB Hijrah Muamalat (Deposito DHE SDA) yang diperuntuk-kan bagi Nasabah eksportir Sumber Daya Alam (SDA) untuk menampung devisa hasil ekspor SDA dan untuk mendukung peraturan

⁶⁴ Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998, Tentang Giro

⁶⁵ Undang-undang nomor 10 tahun 1998 Tentang Deposito

pemerintah (PP no 1/2019 tentang penerimaan devisa hasil ekspor dari barang ekspor Sumber Daya Alam)⁶⁶

4. Pembiayaan (*Lending*)

Bank, sebagai lembaga keuangan yang dibutuhkan masyarakat, sangat membantu pemerintah dalam memperluas kesempatan kerja dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Salah satu cara bank membantu adalah dengan menyediakan produk pembiayaan.⁶⁷

a. Consumer

- 1) KPR IB Hijrah adalah pembiayaan kepemilikan rumah yang memudahkan Anda mewujudkan rumah impian yang InsyaAllah lebih berkah, mudah, nyaman dan sesuai syariah.

Selain untuk pembelian rumah, Anda dapat menggunakannya

untuk fasilitas take over, renovasi, pembelian barang & kebutuhan konsumtif lainnya dengan menggunakan rumah.

Angsuran pasti dengan persyaratan yang mudah.

- 2) Hijrah Multiguna adalah fasilitas pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif Anda. Pengajuan pembiayaan Multiguna yang sesuai Prinsip Syariah dengan angsuran yang fleksibel.

b. Small Medium Enterprise (SME)

- 1) Modal Kerja merupakan pembiayaan dengan periode waktu yang pendek ataupun panjang yang diperuntukan bagi

⁶⁶ Palupi, diwawancara oleh penulis, Jember 22 November 2023.

⁶⁷ Roni Subhan, Rendy Ilyas "Kontelasi Kelayakan Pembiayaan KUR di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang Imam Bonjol," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 602.

nasabah para pengusaha yang membutuhkan tambahan modal kerja sesuai dengan akad yang sudah ditetapkan, seperti modal kerja lembaga keuangan, modal kerja usaha, dan modal kerja proyek.

- 2) Pembelian Aset merupakan pembiayaan yang diperuntukan untuk membuahkan aset atau keuntungan seperti pembelian ruko, pembelian kantor dan kendaraan operasional.
- 3) Pembangunan merupakan pembiayaan yang digunakan untuk kebutuhan individu, seperti pengembangan atau peremajaan suatu lembaga/instansi.⁶⁸

5. Jasa Layanan

- a. Layanan Muamalat Digital Integrated Access (MADINA) adalah fasilitas internet banking untuk nasabah non perorangan dengan pilihan fitur Advanced dan Basic yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan non tunai atas seluruh rekening yang berada di Bank Muamalat secara realtime online melalui jaringan internet dengan menggunakan web browser pada komputer atau perangkat lainnya yang memungkinkan.
- b. Layanan Jasa Layanan Escrow adalah jasa penyediaan dan pengelolaan yang diberikan oleh Bank Muamalat yang bertindak sebagai Agen Escrow/ Escrow Agent kepada Nasabah untuk

⁶⁸ Dian Ariwibowo, diwawancara oleh penulis, Jember 20 November 2023.

melaksanakan hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam Perjanjian yang dibuat oleh Nasabah dan para mitra Nasabah.

- c. Layanan Cash Pick Up and Delivery (CPUD) adalah Layanan pengantaran dan penjemputan uang tunai dalam mata uang Rupiah ke lokasi Nasabah yang dilakukan vendor yang bekerjasama dengan Bank. Layanan Cash Mobile merupakan digitalisasi dari layanan CPUD dimana proses pengkreditan dana ke rekening nasabah di Bank Muamalat berlangsung secara realtime setelah dilakukan penghitungan oleh vendor CIT.
- d. Layanan Cash Deposite Machine (CDM) adalah layanan setor uang tunai dan penjemputan uang tunai dalam mata uang Rupiah dari lokasi Nasabah yang dilakukan oleh Vendor melalui mesin setoran uang yang ditempatkan di lokasi nasabah.
- e. Layanan Virtual Account (VA) adalah Nomor Identifikasi Khusus yang dibuat unik untuk diberikan kepada pelanggan Nasabah (end user) dan digunakan sebagai nomor tujuan pembayaran serta identifikasi tagihan. Layanan Virtual Account terintegrasi dengan Muamalat Cash Management System (MADINA).
- f. Layanan Liquidity Management Service (LMS) merupakan produk untuk Nasabah yang memfasilitasi kebutuhan Nasabah dalam mengatur pengelolaan dana berupa pemindahan dana dari Rekening Induk ke Rekening lainnya atau sebaliknya.

- g. Layanan DOKU Payment System adalah sistem yang dibuat, dimiliki, dan dioperasikan oleh DOKU yang berfungsi untuk membantu proses penerimaan maupun pembayaran oleh nasabah Bank Muamalat, meliputi payment gateway, transfer dana, dan layanan pendukung lainnya.
- h. Layanan PAPER ID Digital Invoicing adalah salah satu layanan milik PAPER ID yang berfungsi untuk pembuatan, pengiriman, pembayaran, serta pengelolaan dokumen transaksi (invoice) secara digital.⁶⁹

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Dalam Penyajian data dan analisis data merupakan bagian yang memuat uraian data temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan, yaitu data hasil penelitian yang diperoleh peneliti dari beberapa informan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta catatan di lapangan sebagai alat pendukung sebagaimana yang telah diuraikan pada metode penelitian yang dilakukan. Secara sistematis akan disajikan data-data dari hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

1. Akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember

Akselerasi teknologi digital merupakan suatu percepatan terhadap perkembangan teknologi yang berjalan semakin cepat dan memengaruhi

⁶⁹ "Jasa layanan PT. Bank Muamalat Indonesia",

<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/layanan-wholesale/layanan-cash-pick-up-delivery-cpud-dan-cash-mobile>.(diakses 01 November 2023)

berbagai sektor, salah satunya yaitu pada perbankan. Ditengah disrupsi teknologi persaingan yang terjadi semakin ketat, perbankan syariah juga harus berkompetisi tidak hanya dengan perbankan konvensional namun juga dengan perusahaan teknologi finansial (*Financial technology/ fintech*). Era banking 4.0 telah merevolusi dan mentransformasi sektor keuangan syariah sehingga inovasi bank syariah dalam hal layanan teknologi kepada konsumen menuntut perbankan untuk lebih adaptif.

Perkembangan teknologi pada perbankan merupakan salah satu perubahan yang sangat membantu pihak bank untuk mempermudah transaksi yang dilakukan oleh nasabah sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan pelayanan yang awal mula dilakukan secara *offline* (tatap muka), kini dilakukan secara *online* melalui *Handphone* dengan aplikasi MDIN.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Muamalat KC Jember terkait upaya akselerasi teknologi yang dilakukan Bank Muamalat KC Jember agar mampu meningkatkan minat nasabah. Hasil wawancara kepada Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa:

Dalam Akselerasi nya, upaya yang dilakukan Bank Muamalat untuk mengembangkan teknologi digital nya yaitu dengan cara terus berinovasi melakukan pengembangan kapabilitas digital banking, digitalisasi jasa, dan peningkatan kualitas layanan. Dalam hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan, kenyamanan, serta sebagai upaya meningkatkan penggunaan aplikasi mobile banking yang disebut dengan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)

sebagai salah satu platform yang membantu nasabah dalam bertransaksi agar lebih efektif dan efisien.⁷⁰

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan Dian Ariwibowo selaku *Branch Operation Service Manager* Bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa :

Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi, terutama di sektor perbankan yang serba digitalize, dalam akselerasinya Bank Muamalat telah memberikan layanan secara digital. Dan ini tidak hanya menjadi bentuk pelayanan, tetapi juga memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi atau memenuhi kebutuhan perbankan tanpa harus datang ke Bank dan antri lama. Sebagai contoh, dalam proses pembukaan tabungan, nasabah dengan mudah mengakses layanan tersebut melalui HP mereka dengan menggunakan aplikasi MDIN, yang telah tersedia di platform Play Store. Melalui MDIN Bank Muamalat melakukan promosi dengan memberikan reward 1 gram emas kepada nasabah yang telah menggunakan kode referalnya kepada 20 orang dalam pembukaan tabungan baru melalui MDIN

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan Palupi selaku *Branch Operation Officer* Bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa

Dalam menghadapi era digital, langkah Bank Muamalat dalam akselerasi teknologinya yaitu dengan memberikan layanan secara digital yang tidak hanya memudahkan nasabah dalam bertransaksi, tetapi juga menciptakan sebuah ekosistem perbankan yang lebih terhubung. Dengan pemanfaatan teknologi, Bank Muamalat tidak hanya sekadar menawarkan kemudahan, tetapi juga membuka peluang akses lebih cepat dan inovatif terhadap produk serta informasi perbankan bagi para nasabahnya. selain itu juga ada beberapa keuntungan lainnya seperti pemantauan transaksi secara real-time dan aksesibilitas yang lebih luas. Sehingga menciptakan

⁷⁰ Adi Tri Wibowo, diwawancarai oleh penulis, 15 November 2023.

⁷¹ Dian Ari Wibowo, diwawancarai oleh penulis, 20 November 2023.

pengalaman perbankan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan nasabah di era digital saat ini.⁷²

Dan diperkuat lagi dengan pernyataan Merlyana Rengganis selaku

Branch Salles Support Bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa :

Seiring dengan perkembangan era digital, terutama pada perbankan yang semakin berkembang pesat, Bank Muamalat terus berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah. Penggunaan teknologi tidak hanya menjadi dorongan, tapi juga jadi kebutuhan, terutama dalam menghadapi situasi pada era digital ini. Kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan pada perbankan ini sangat penting, terutama ketika mempertimbangkan kemudahan bertransaksi tanpa harus tatap muka. Kebebasan buat bertransaksi tanpa dibatasi waktu bukan hanya meningkatkan kelancaran keuangan di perbankan, tapi juga ikut berkontribusi dalam memulihkan sektor ekonomi yang sempat turun akibat pengaruh dari era digital ini. Jadi, inovasi digital yang di terapkan bukan hanya sebagai respon atas perkembangan teknologi, melainkan juga sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital saat ini. Selain itu Bank Muamalat tak jarang memberikan promo melalui mobile banking atau yang disebut dengan MDIN di setiap event tertentu salah satunya cashback belanja online via MDIN yang akan menarik minat nasabah⁷³

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa Bank Muamalat berupaya meningkatkan sistem teknologi digitalnya agar mampu bersaing dengan bank lainnya dengan cara :

- a. Mengembangkan kapabilitas digital banking
- b. Digitalisasi Jasa
- c. Peningkatan Kualitas Layanan serta

⁷² Palupi, diwawancarai oleh penulis, 22 November 2023.

⁷³ Merlyana Rengganis dan palupi, diwawancarai oleh penulis 25 November 2023.

- d. Memberikan kemudahan dari sistem digitalnya kepada nasabah dan calon nasabah.
- e. Memberikan reward kepada nasabah di setiap event

Bank Muamalat dalam meningkatkan jumlah nasabah juga lebih mengembangkan teknologinya agar dapat menarik nasabah untuk bergabung, selain itu teknologi yang diterapkan harus bisa memudahkan nasabah dalam menggunakannya. Bank Muamalat sudah menggunakan sebuah aplikasi terbaru yakni M-DIN yang akan memudahkan para nasabah dalam menggunakannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Sari sebagai Nasabah Bank Muamalat KC Jember yang menggunakan layanan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) mengatakan bahwa:

Saat ini saya menggunakan ATM hanya untuk Tarik tunai saja, sedangkan untuk mobile banking MDIN saya gunakan untuk transfer, karna lebih mudah dan bisa dilakukan dimana saja. Kalau menggunakan ATM saya harus bolak balik dan atri, jadi saya lebih memilih mobile banking untuk transfer. Karna Saya punya usaha, jadi dengan layanan ini saya bisa melakukan transaksi kurang lebih 10 kali dalam sehari dan ini sangat membantu dan meningkatkan bisnis saya.⁷⁴

Sejalan pula dengan hasil wawancara kepada Novi sebagai Nasabah Bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa:

Layanan digital Muamalat ini sangat bagus, saya yang orang awam kesulitan dalam menggunakan smartphone dan susah untuk berpergian tidak pernah mau ketinggalan dalam menggunakan fitur layanan digital. Karena saya bisa memanfaatkan layanan digital

⁷⁴ Sari, diwawancarai oleh penulis, 20 November 2023

dengan bantuan anak-anak saya seperti kegiatan transfer, melakukan pembayaran dan lain-lain.⁷⁵

Senada dengan yang disampaikan oleh Silvi nasabah Bank

Muamalat KC Jember yang menggunakan layanan MDIN:

Kalau untuk layanan digital banking saya menggunakan ATM dan M- Banking atau mobile Banking ya namanya mbak. Awalnya saya hanya menggunakan ATM saja tapi kalau pakek ATM kan harus bolak balik nih ke ATM untuk transfer dan sebagainya jadi untuk memudahkan saya jadi saya menggunakan Mobile Banking juga untuk melakukan transfer, jadi saya lebih sering sekarang melakukan transaksi daripada sebelumnya. Jadi kalau mau belanja atau butuh apapun saya tinggal bertransaksi melalui layanan ini gitu, bahkan setiap hari sekarang saya sudah bisa dengan mudah bertransaksi.⁷⁶

Bisa disimpulkan dari pemaparan hasil wawancara di atas bahwa mekanisme layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia sudah dikatakan cukup baik dan bisa membantu masyarakat dalam melakukan transaksi. Dengan adanya digital banking nasabah bisa mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut selama 24 jam. Dengan melakukan transaksi tanpa batas waktu membuat jalannya modal di perbankan semakin berjalan dengan baik, hal itu membuat perbankan juga dapat pulih dari awal pandemi dimana sektor ekonomi yang mengalami penurunan dan berdampak kepada perbankan.

Aplikasi M-DIN ini sangat memudahkan nasabah dalam pengaplikasiannya cukup download aplikasinya lalu kita sudah bisa membuka rekening sendiri melalui aplikasi M-DIN tersebut, kita tidak perlu repot ke bank cukup dilakukan dimana saja dan kapan saja.

⁷⁵ Novi, diwawancarai oleh peneulis 20 November 2023

⁷⁶ Silvi, diwawancarai oleh penulis 20 November 2023

Keberhasilan Bank Muamalat dalam memanfaatkan era digital sebagai peluang untuk memberikan layanan yang lebih baik membuktikan bahwa inovasi dan adaptasi terhadap teknologi merupakan kunci untuk tetap relevan di industri perbankan. Bank Muamalat tidak hanya menjawab kebutuhan nasabah, tetapi juga aktif menciptakan solusi yang dapat memberikan dampak positif, baik dalam hal kemudahan bertransaksi maupun kontribusi pada pemulihan ekonomi. Inovasi digital Bank Muamalat bukan sekadar respons, melainkan langkah maju yang cerdas dan strategis di tengah dinamika perbankan modern.

2. Kendala Bank Muamalat KC Jember dalam upaya akselerasi teknologi digital

Kendala dalam akselerasi teknologi digital merupakan sebuah hambatan dan tantangan yang sering terjadi dalam proses akselerasi pada perbankan. Dalam menghadapi perkembangan teknologi saat ini perbankan harus tetap berinovasi dengan semaksimal mungkin untuk meminimalisir terjadinya kendala dalam proses akselerasinya, sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa:

Sebenarnya bukan mengalami kendala tapi disaat system perbankan sedang melakukan maintenance (masa pemeliharaan) apabila melakukan transaksi pasti ada gangguan. Seperti mengalami *error* ketika melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* MDIN, dan kemungkinan akan kembali normal dalam waktu selama 24 jam.⁷⁷

⁷⁷ Adi Tri Wibowo, diwawancarai oleh penulis 15 November 2023

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan Palupi selaku *Branch Operation Officer* dan Merlyana Rengganis selaku *Branch Salles Support* Bank Muamalat KC Jember yang memiliki pernyataan yang sama sebagai berikut:

Dari kendala yang kita alami dalam akselerasi selain faktor dari pihak bank juga terdapat kendala pada pihak nasabah yang tidak semua nasabah menggunakan android apalagi untuk nasabah yang sudah berumur. Jadi jika nasabah yang sudah berumur ingin membuka rekening di Bank Muamalat disarankan dengan cara manual, yaitu dengan cara langsung datang ke Bank dan disana akan dibantu pembukaan rekening oleh pihak Bank.⁷⁸

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan Dian Ariwibowo selaku *Branch Operation Service Manager* Bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa:

Kendala dalam akselerasi teknologi yaitu yang pertama kendala nya dari internet yang memang saat ini dunianya digitalize, jadi jika internet tidak stabil, maka akan berpengaruh terhadap teknologi digitalnya, Kedua kendala dari internal kita saat melakukan update program/fitur baru yang harus optimal dan maksimal, nah ketika itu dilakukan otomatis akan berpengaruh pada aplikasi yang kita gunakan karna mengalami downtime nya yg lama.⁷⁹

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa dalam setiap penerapan akselerasi teknologi digital pasti ada kendala yang dihadapi, lebih tepatnya bukan bermasalah tetapi adanya perbaikan sistem perbankan. Karna setiap sistem teknologi pasti akan mengalami *maintenance* sebagai aspek pemeliharaan sistem

⁷⁸ Palupi, Merlyana, diwawancarai oleh penulis 22 November 2023.

⁷⁹ Dian Ariwibowo, diwawancarai oleh 20 November 2023.

komputernya. *Maintenance* juga menjadi hal yang penting dalam dunia perbankan untuk menjaga sistem teknologinya agar dapat digunakan setiap hari dengan stabil.

Dalam konteks akselerasi digital pada layanan perbankan, tidak hanya kendala yang berasal dari pihak bank yang perlu diatasi, tetapi juga tantangan yang muncul dari sisi nasabah. Terutama, kendala ini dapat ditemui pada nasabah yang tidak semuanya menggunakan perangkat Android, terutama di kalangan nasabah yang lebih tua. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan pendekatan diversifikasi layanan, di mana nasabah yang sudah berumur dapat diakomodasi dengan proses manual.

Selain itu, dalam menghadapi kendala akselerasi teknologi, perlu memperhatikan dua aspek utama. Pertama, stabilitas internet menjadi kunci penting, karena dunia saat ini sudah terdigitalisasi. Ketidakstabilan internet dapat berdampak signifikan pada kinerja teknologi digital. Kedua, kendala internal muncul saat melakukan update program atau fitur baru. Penting untuk memastikan bahwa proses update dilakukan secara optimal dan maksimal, menghindari downtime yang berkepanjangan pada aplikasi yang digunakan. Dengan memperhatikan kedua aspek ini, dapat meningkatkan keseluruhan kinerja dan penggunaan teknologi secara efisien.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti serta mengacu pada fokus penelitian. Maka peneliti akan membahas hasil temuan-temuannya di lapangan mengenai Akselerasi Teknologi Digital untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KC Jember sebagai berikut:

1. Akselerasi Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KC Jember

Dalam akselerasinya Bank Muamalat menunjukkan komitmen tinggi dalam meningkatkan sistem teknologi digitalnya untuk bersaing dengan industri perbankan. Upaya tersebut mencakup beberapa strategi utama yaitu:

a. Pengembangan Kapabilitas Digital Banking

Bank Muamalat menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kapabilitas digital banking guna memperluas akses dan meningkatkan kenyamanan nasabah. Adopsi teknologi digital tidak hanya dianggap sebagai keharusan, tetapi juga sebagai keunggulan kompetitif untuk memberikan layanan yang lebih baik.

b. Digitalisasi Jasa

Fokus pada digitalisasi jasa mencerminkan dorongan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Bank Muamalat berusaha untuk menyajikan layanan yang lebih cepat, terjangkau, dan terukur melalui penerapan teknologi dalam berbagai aspek jasanya.

c. Peningkatan Kualitas Layanan

Dalam menjawab tuntutan nasabah akan layanan yang unggul, Bank Muamalat menempatkan peningkatan kualitas layanan sebagai prioritas. Teknologi digunakan sebagai alat untuk menyajikan pengalaman nasabah yang lebih baik, mulai dari proses transaksi hingga pelayanan purna jual.

d. Kemudahan Akses Digital

Melalui pengembangan aplikasi M-DIN, Bank Muamalat memberikan bukti konkret dari komitmen mereka untuk memberikan kemudahan akses kepada nasabah dan calon nasabah. Proses pembukaan rekening yang dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi mencerminkan keinginan untuk memudahkan nasabah, khususnya yang lebih suka menghindari kunjungan fisik ke bank.

e. Peran Strategis Teknologi dalam Pertumbuhan Nasabah

Bank Muamalat mengakui peran krusial teknologi dalam meningkatkan jumlah nasabah. Pengembangan teknologi, seperti aplikasi M-DIN tidak hanya menjadi daya tarik bagi nasabah muda tetapi juga memfasilitasi nasabah yang lebih tua untuk mengikuti perkembangan perbankan digital.

f. Inovasi Digital sebagai Kunci Keberhasilan

Keberhasilan Bank Muamalat dalam mengadopsi era digital sebagai peluang membuktikan bahwa inovasi dan adaptasi terhadap teknologi bukan hanya sekadar respons terhadap tuntutan pasar, tetapi

juga merupakan langkah maju yang cerdas dan strategis. Inovasi tersebut memungkinkan Bank Muamalat untuk tetap relevan di tengah dinamika perbankan modern.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lastuti Abubakar dan Tri Handayani yang berjudul “Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan di Era Ekonomi Digital”, dapat disimpulkan bahwa temuan ini menggambarkan transformasi perbankan nasional ke dalam bentuk Bank Digital dapat meningkatkan efisiensi, inovasi, dan inklusi keuangan. Tantangan yang diidentifikasi melibatkan investasi besar, kebutuhan akan inovasi yang cepat, serta kemunculan layanan keuangan nonbank (Fintech) sebagai alternatif.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini berbeda outputnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Lastuti Abubakar dan Tri Handayani, perbedaan tersebut lebih menyoroti pada aspek regulasi, efisiensi, inovasi, dan inklusi keuangan secara luas dalam konteks transformasi perbankan nasional menjadi bank digital, sementara penelitian terbaru lebih fokus pada upaya konkret dalam mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang untuk meningkatkan minat nasabah melalui teknologi digital di Bank Muamalat.

Menurut teori yang dikemukakan oleh John P. Kotter disebutkan bahwa *“Accelerate is about how to handle strategic challenges fast enough, with agility and creativity, to take advantage of windows of*

opportunity which open and shut more quickly today”.⁸⁰ Dengan menerapkan konsep akselerasi, bank dapat menyesuaikan diri dengan perubahan pasar dan memanfaatkan peluang yang muncul dengan lebih baik. Sehingga perbankan perlu memiliki kemampuan untuk berinovasi secara cepat dan menciptakan solusi yang kreatif dalam mengadopsi teknologi digital. Dengan mengungkapkan bagaimana perbankan dapat menggunakan teknologi seperti meningkatkan layanan kepada pelanggan, mengoptimalkan proses operasional, atau menciptakan produk-produk baru.

Sesuai dengan teori yang ada bahwa Bank Muamalat sudah menerapkan seperti yang telah disebutkan dalam teori yaitu berinovasi dengan cepat dan memanfaatkan peluang melalui sebuah aplikasi terbaru yakni M-DIN yang akan memudahkan para nasabah dalam menggunakannya. Dengan demikian untuk mendorong kemajuan perbankan diharapkan melakukan promosi sebaik mungkin, sehingga dapat membuat para calon nasabah tertarik bergabung dan menggunakan produk Bank Muamalat.

2. Kendala Bank Muamalat KC Jember dalam upaya akselerasi teknologi digital

Berdasarkan penjelasan mengenai kendala yang dihadapi oleh bank dalam mengembangkan teknologinya, ada beberapa kendala Bank Muamalat KC Jember dalam upaya akselerasi teknologi digital nya yaitu :

⁸⁰ John P. Kotter, *Accelerate* (America: Havard Business School, 2014). Vii.

a. Kendala SDM dalam Menggunakan Teknologi

Bank menghadapi kendala terkait kurangnya SDM yang terampil dalam mengadopsi dan mengelola teknologi. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, kebutuhan akan SDM yang memahami dan terbiasa dengan perangkat lunak dan sistem baru menjadi semakin penting. Bank perlu menginvestasikan waktu dan sumber daya untuk melatih karyawan agar memiliki keahlian yang diperlukan. Sumber daya manusia yang kurang terampil dapat menjadi hambatan serius dalam memaksimalkan potensi teknologi terkini.

b. Masalah Diversifikasi Handphone Nasabah

Diversifikasi perangkat yang dimiliki oleh nasabah, terutama berkaitan dengan perbedaan jenis handphone, dapat menjadi kendala.

Tidak semua nasabah memiliki perangkat berbasis Android, terutama nasabah yang berumur. Hal ini menjadi perhatian karena teknologi perbankan saat ini cenderung mengadopsi platform Android atau iOS. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyesuaian atau penyediaan solusi alternatif agar teknologi perbankan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh nasabah, tanpa memandang jenis perangkat yang mereka miliki.

Penting untuk diakui bahwa peran SDM dalam pengembangan teknologi tidak hanya terbatas pada penguasaan teknologi itu sendiri, tetapi juga dalam mendidik dan membantu nasabah yang mungkin kurang akrab dengan teknologi. Semakin banyak nasabah yang tidak

memahami teknologi, semakin besar tantangan yang dihadapi oleh bank dalam memperkenalkan inovasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya edukasi dan pelatihan kepada nasabah agar mereka dapat memahami dan memanfaatkan teknologi perbankan dengan lebih baik.

c. Maintenance system perbankan

Saat pihak bank melakukan maintenance, perlu ditekankan bahwa hal ini sebenarnya bukanlah kendala, melainkan langkah yang diperlukan untuk menjaga kestabilan dan keamanan sistem. Penjelasan mengenai gangguan yang mungkin terjadi selama maintenance memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai situasi tersebut. Pentingnya peran Customer Service (CS) juga tergambar dalam penanganan masalah yang muncul selama maintenance, di mana CS memiliki peran kunci dalam memberikan solusi dan kenyamanan kepada nasabah.

Dari beberapa kendala yang dihadapi oleh bank dalam mengembangkan teknologinya tidak hanya bersumber dari aspek teknis, tetapi juga melibatkan faktor manusia, perangkat, dan ketersediaan layanan. Oleh karena itu, perbankan perlu mengambil langkah-langkah strategis dalam meningkatkan SDM, menyesuaikan teknologi dengan keberagaman perangkat nasabah, dan memberikan pelayanan yang optimal selama periode maintenance untuk memastikan pengembangan teknologi berjalan lancar dan dapat diterima dengan baik oleh seluruh nasabah.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Faznil Husna yang berjudul “Akselerasi Transformasi Digital PT BPR Andalas Baruh Bukit: Peluang, Tantangan dan Strategi”, dapat disimpulkan bahwa temuan ini sejalan yang mengevaluasi strategi transformasi digital dalam sektor perbankan. Penelitian sebelumnya juga mengindikasikan bahwa beberapa bank, seperti PT BPR Andalas Baruh Bukit, telah mengadopsi strategi agresif dalam menghadapi transformasi digital. Temuan ini menunjukkan konsistensi dalam pendekatan strategis yang diambil oleh sejumlah lembaga keuangan dalam menghadapi era transformasi digital di industri perbankan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini berbeda outputnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Faznil Husna, perbedaan tersebut terletak pada penelitian sebelumnya yang memberikan gambaran umum tentang strategi transformasi digital di sektor perbankan, sedangkan penelitian terbaru lebih fokus pada identifikasi dan penyelesaian kendala spesifik yang dihadapi oleh Bank Muamalat dalam meningkatkan minat nasabah melalui teknologi digital.

Dalam hal ini tantangan kompleks yang harus diatasi dalam pengembangan teknologi perbankan, bahwa upaya tersebut tidak hanya membutuhkan investasi dalam SDM yang terampil dan penyesuaian teknologi dengan kebutuhan nasabah, tetapi juga memerlukan pendekatan yang komprehensif yang melibatkan edukasi nasabah dan peran yang kuat dari Customer Service. Dengan pendekatan yang holistik, bank dapat

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkatit Akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Akselerasi Teknologi Digital untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KC Jember

Berdasarkan langkah-langkah akselerasi teknologi digital yang telah diimplementasikan oleh Bank Muamalat, khususnya di Kantor Cabang (KC) Jember, dapat disimpulkan bahwa Upaya ini melibatkan beberapa strategi utama:

- a. Pengembangan Kapabilitas Digital Banking: Bank Muamalat fokus pada meningkatkan kapabilitas digital banking untuk memperluas akses dan meningkatkan kenyamanan nasabah.
- b. Digitalisasi Jasa : Bank Muamalat berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional melalui digitalisasi jasa.
- c. Peningkatan Kualitas Layanan : Bank Muamalat memprioritaskan peningkatan kualitas layanan sebagai respons terhadap tuntutan nasabah akan layanan yang unggul.
- d. Kemudahan Akses Digital: Melalui aplikasi M-DIN, Bank Muamalat memberikan kemudahan akses kepada nasabah dan calon nasabah dengan memungkinkan proses pembukaan rekening secara mandiri.

- e. Peran Strategis Teknologi dalam Pertumbuhan Nasabah: Bank Muamalat menyadari peran krusial teknologi dalam meningkatkan jumlah nasabah. Pengembangan teknologi, seperti aplikasi M-DIN, tidak hanya menarik bagi nasabah muda tetapi juga memfasilitasi nasabah yang lebih tua untuk mengikuti perkembangan perbankan digital.
- f. Inovasi Digital sebagai Kunci Keberhasilan: Keberhasilan Bank Muamalat dalam mengadopsi era digital sebagai peluang menunjukkan bahwa inovasi dan adaptasi terhadap teknologi adalah langkah maju yang cerdas dan strategis.

Dengan demikian, Bank Muamalat telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam operasinya, yang secara keseluruhan akan meningkatkan daya saing mereka di pasar perbankan.

2. Kendala Bank Muamalat dalam Melakukan Akselerasi Teknologi Digital

Berdasarkan kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat KC Jember dalam mengembangkan teknologi digital mereka adalah sebagai berikut:

- a. Kurangnya SDM yang terampil dalam mengadopsi dan mengelola teknologi menjadi kendala serius bagi bank. Diperlukan investasi waktu dan sumber daya untuk melatih karyawan agar memiliki keahlian yang diperlukan dalam mengoptimalkan potensi teknologi terkini.

- b. Perbedaan diversifikasi perangkat yang dimiliki oleh nasabah, terutama berkaitan dengan perbedaan jenis handphone, dapat menjadi hambatan. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian atau penyediaan solusi alternatif agar teknologi perbankan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh nasabah, tanpa memandang jenis perangkat yang mereka miliki.
- c. Maintenance sistem perbankan adalah langkah yang diperlukan untuk menjaga kestabilan dan keamanan sistem, bukanlah sebuah kendala. Namun, penting untuk memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai situasi tersebut, dan peran Customer Service (CS) sangat penting dalam menangani masalah yang mungkin muncul selama maintenance.

Oleh karena itu, bahwa bank perlu mengambil langkah-langkah strategis dalam meningkatkan SDM, menyesuaikan teknologi dengan keberagaman perangkat nasabah, dan memberikan pelayanan yang optimal selama periode maintenance untuk memastikan pengembangan teknologi berjalan lancar dan dapat diterima dengan baik oleh seluruh nasabah.

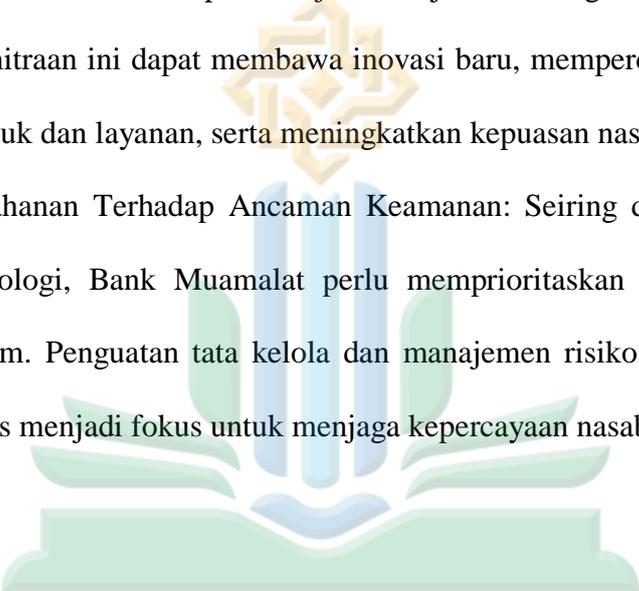
B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Penguatan SDM: Bank Muamalat sebaiknya terus memfokuskan pada pengembangan Sumber Daya Manusianya (SDM) dalam bidang teknologi. Program pelatihan dan pendidikan internal dapat membantu meningkatkan

keterampilan SDM agar dapat mengelola dan memanfaatkan teknologi dengan optimal.

2. Kolaborasi dengan Fintech: Untuk meningkatkan inovasi dan daya saing, Bank Muamalat dapat menjalin kerjasama dengan perusahaan fintech. Kemitraan ini dapat membawa inovasi baru, mempercepat pengembangan produk dan layanan, serta meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Ketahanan Terhadap Ancaman Keamanan: Seiring dengan pertumbuhan teknologi, Bank Muamalat perlu memprioritaskan keamanan data dan sistem. Penguatan tata kelola dan manajemen risiko teknologi informasi harus menjadi fokus untuk menjaga kepercayaan nasabah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Lastuti, dan Tri Handayani. “Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital.” *Jurnal Masalah-Masalah Hukum* 51, no. 3 (2022): 259–70.
- Azizah, Zulfa. “Peran Teknologi Digital Banking Pada Penurunan Transaksi Saat Terjadi Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.”, Skripsi UIN KHAS Jember, 2022.
- Aziz Tri Utomo, Mokhamat “Penggunaan Teknologi Digital Pada Bleanded Learning Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP Negeri 2 Rambipuji Kabupaten Jember.” Skripsi UIN KHAS Jember, 2021.
- Danuri, Muhamad. “Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital.” *Jurnal Infokam XV*, no. II (2019): 116–23.
- Fatmawati, Ayu, Aryo Renanda Atmaja, dan Mareta Tsanyatha. “Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Melalui Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Digital Untuk UMKM Kelurahan Blitar Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.” *I-Com: Indonesian Community Journal* 2, no. 2 (2022): 213–22.
- Hamdani, Roni. “Analisis Kinerja Keuangan Bank Muamalat Indonesia Dikaitkan Dengan Program Akselerasi Perbankan SYariah.” *Jurnal Universitas Kuala Syiah Aceh* II, no. 2 (2008): 128.
- Hardianti, Fitri, dan Yuli Rahmi Pratiwi. “Optimalisasi Teknologi Digital Sebagai Sarana Komunikasi Publik.” *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi* 24, no. 2 (2022): 173–86.
- Hendarsyah, Decky. “E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0.” *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 2 (2019): 171–84.
- Hermawan, Sigit, and Amirullah. “METODE PENELITIAN BISNIS - Google IBooks.” *Media Nusa Creative (MNC Publishing)*, 2021. https://www.google.co.id/books/edition/metode_penelitian_bisnis/tHNMEAQAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fungsi+menyusun+atau+melakukan+Exploratory+data+analysis&printsec=frontcover%0Ahttps://www.google.co.id/books/edition/METODE_PENELITIAN_BISNIS/jRfEAAAQBAJ?hl=id& .(diakses 14 Oktober 2023)
- Indonesia, I B. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Gramedia Pustaka Utama, 2014. <https://books.google.co.id/books?id=jqFLDwAAQBAJ>.(diakses 04 Oktober 2023)

Jogiyanto Hartono. “*Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*,” Jakarta: Andi Offset, 2018.

John P. Kotter. *Accelerate*. America: Havard Business School, 2014.

Kasmir. “Pemasaran Bank.” Jakarta: Kencana, 2018. https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Bang/19jMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1.(diakses 06 November 2023)

"KBBI" (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Arti Kata Akselerasi. <http://kbbi.web.id/> (diakses 22 oktober 2023)

Kementrian Keuangan."Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.” *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1998, pasal 1 ayat 2. <http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>. (diakses 15 Oktober 2023)

Majid, Abdul. *Analisis Data Penelitian Kualitatif PT*. Kanisius. Makassar: Aksara Timur, 2017. https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_Penelitian_Kualitatif/YY9LEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=analisis+data+penelitian+kualitatif&printsec=frontcover. (diakses 15 Oktober 2023).

Maulidya, Gita Putri, dan Nur Afifah. “Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4.0.” *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, 2021, 278–88.

Maza, Rina El, Yenti Afrida, Rahmi Fahmi, dan Laura Syahrul. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perbankan Syariah:(Sebuah Tinjauan Literatur).” *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 6, no. 1 (2021): 139–58.

Meri, Andri Rogantina. “Peran Dan Fungsi Teknologi Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran.” *Jurnal Ilmiah Research Sains* 3, no. 1 (2017): 122–29.

Muhasim,. “Pengaruh Tehnologi Digital Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik.” *Palapa* 5, no. 2 (2017): 53–77.

Nasution, Mislah Hayati, and Sutisna. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking.” *Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2015): 65.

Nawawi. *Pendekatan Dan Metode Penelitian*. Edited by M. Noor Harisudin. Surabaya: Pustaka Radja, 2018.

Nurul Kamilah, dan Husen Windayana. “Analisis Peran Teknologi Digital Sebagai Solusi Problematika Belajar Online Yang Berkelanjutan.” *Jurnal*

Riset Madrasah Ibtidaiyah (JURMIA) 2, no. 1 (2022): 138–45.

Purwati, Eni, dan Mashubatul Akmaliah. “Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Flow Akademik Pada Siswa Akselerasi SMPN 1 Sidoarjo.” *Jurnal Ilmiah Psikologi* 3, no. 2 (2016): 249–60.

Rahayu, Puji. “Pengaruh Era Digital Terhadap Perkembangan Bahasa Anak.” *Al-Fathin: Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab* 2, no. 1 (2019): 47.

Rasyad, Faznil Husna S., Rahmat Kurnia, Yulia Febriani, and Romy Yunika Putra. “Akselerasi Transformasi Digital Pt Bpr Andalas Baruh Bukit: Peluang, Tantangan Dan Strategi.” *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2022): 60.

Rukajat, Ajat *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2018. https://www.google.co.id/books/edition/Pendekatan_Penelitian_Kualitatif_Qualita/qy1qDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pendekatan+penelitian+kualitatif&printsec=frontcover. (dikases 14 Oktober 2023)

Ridwan Muchlis. “Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan).” *Populäre Erscheinungen*, 2019, 341–341.

Satyawan, Made Dudy, Ni Nyoman Alit Triani, Merlyana Dwindi Yanthi, Cantika Sari Siregar, Ambar Kusumaningsih, and Halil Paino. “Akselerasi Peran Teknologi Dalam Audit Saat Covid-19.” *Jurnal Akuntansi Multiparadigma* 12, no. 1 (2021): 186–206.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. “UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah,” 2008.

Silalahi, Purnama Ramadhan, dan Chairina. “Ekonomi Digital.” Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2023. https://www.google.co.id/books/edition/Ekonomi_Digital/aKzFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0%0Ahttps://www.google.co.id/books/edition/PAJAK_PENGHASILAN_EKONOMI_DIGITAL/wxMSEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kebijakan+pajak+negara&printsec=frontcover. (diakses 15 Oktober 2023)

Silverius Y. Soeharso. *Metode Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2023. https://www.google.co.id/books/edition/metode_penelitianbisnis/thnmeaaqbj?hl=id&gbpv=1&dq=fungsi+menyusun+atau+melakukan+Exploratoy+dat+a+analysis&printsec=frontcover%0Ahttps://www.google.co.id/books/edition/metode_penelitian_bisnis/jjrfeaaaqbj?hl=id&. (diakses 15 Oktober 2023)

- Sudaryana, Bambang, dan H.R. Ricky Agusiady. "Metodologi Penelitian Kuantitatif " Bumi Aksara, Deepublish, 2022.
https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif/oKdgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Teknik+pengumpulan+data+ialah+teknik+yang+digunakan+sebagai+cara+yang+paling+strategis+dalam+suatu+penelitian&pg=PA165&printsec=frontcover (diakses 14 Oktober 2023)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember, 2020.
- Vanny Vanessa. "Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru." *Tesis*, 2022, 168.
- Wibowo, S H, S Wahyuddin, A A Permana, dan S Sembiring. *Teknologi Digital Di Era Modern*, 2023.
[https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=j0m5EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA101&dq=%22e+learning%22+kepuasan+pengguna+association+rule&ots=XsIzb2H3x7&sig=rmBBRLKBBs7lb9XxxnJpCmfojs%0Ahttps://repository.bsi.ac.id/repo/files/355053/download/Buku---Teknologi-Digit.\(diakses 30 Oktober 2023\)](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=j0m5EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA101&dq=%22e+learning%22+kepuasan+pengguna+association+rule&ots=XsIzb2H3x7&sig=rmBBRLKBBs7lb9XxxnJpCmfojs%0Ahttps://repository.bsi.ac.id/repo/files/355053/download/Buku---Teknologi-Digit.(diakses 30 Oktober 2023))

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Akselerasi Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KC Jember	Akselerasi Teknologi Digital dan Meningkatkan Minat Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> Akselerasi Teknologi Digital Meningkatkan Minat Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> Pengertian Akselerasi Teknologi Digital Pengertian Teknologi Digital Dampak positif dan negatif teknologi digital Penerapan teknologi digital dalam perbankan Pengertian Nasabah Jenis-jenis Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> Informan <ol style="list-style-type: none"> Branch Manager Branch Operation Service Manager Branch Operation officer Branch Salles Support Dokumentasi Kepustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> Metode pendekatan kualitatif deskriptif Metode pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Dokumentasi Metode analisis data: deskriptif Keabsahan data: Triangulasi Sumber 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan minat nasabah di Bank Muamalat KC Jember. Bagaimana kendala Bank Muamalat KC Jember dalam upaya akselerasi teknologi digital.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilma Musdalifah
Nim : 204105010039
Prodi Studi : Perbankan Syariah
Fakutas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul **“Akselerasi Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KC Jember”** Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Jember, 13 Mei 2024



Ilma Musdalifah
NIM. 204105010039

PEDOMAN WAWANCARA

“AKSELERASI TEKNOLOGI DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN MINAT NASABAH DI BANK MUAMALAT KC JEMBER”

1. Upaya yang dilakukan Bank Muamalat dalam melakukan akselerasi teknologi digital ?
2. Apa dampak positif dan negatif yang diperoleh nasabah dengan adanya akselerasi teknologi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Jember ?
3. Apa keuntungan yang diperoleh Bank Muamalat dengan adanya akselerasi teknologinya?
4. Upaya yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Jember agar dapat terus tumbuh dan berkembang serta mampu bersaing dengan perbankan konvensional ?
5. Bagaimana cara Bank Muamalat memaksimalkan teknologi yang diterapkan saat ini ditengah persaingan teknologi yang semakin canggih?
6. Strategi apa yang dilakukan Bank Muamalat untuk meningkatkan minat nasabah pada akselerasi teknologinya ?
7. Strategi apa yang dilakukan Bank Muamalat dalam meminimalisir tingkat keamanan teknologinya?
8. Bagaimana cara Bank Muamalat dalam meningkatkan minat nasabah melalui akselerasi teknologi yang dilakukan ?
9. Apa yang menjadi kendala Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digitalnya ?
10. Bagaimana cara atau solusi untuk mengatasi kendala pada teknologi jika mengalami masalah ?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: http://uinkhas.ac.id



Nomor : B-185/Un.22/7.a/PP.00.9/10/2023 Jember, 18 Oktober 2023
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Jember
Jl. PB Sudirman No.35, Pagah, Jember lor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Ilma Musdalifah
NIM : 204105010039
Semester : VII (Tujuh)
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Akselerasi Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KC Jember" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
Dekan
Dekan Bidang Akademik,
Nuzul Widyawati Islami Refayu



4



Bank Muamalat



No: 182/B/KC JEMBER-SRT/IV/2024

Jember, 22 April 2024 M
13 Syawal 1445 H

Kepada Ykh.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
di
tempat

Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah S.W.T. senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Terkait dengan permohonan penelitian Tugas Skripsi Mahasiswa yang diajukan oleh :

No.	Nama	NIK	Program Studi
1	Ilma Musdalifah	204105010039	Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami menginformasikan bahwa ybs telah selesai melaksanakan kegiatan penelitian di Bank Muamalat Cabang Jember.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

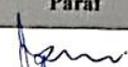
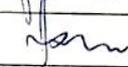
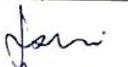
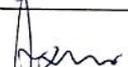
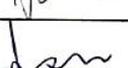
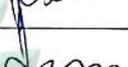
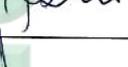
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

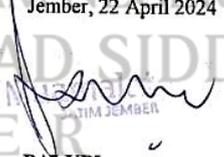
PT BANK MUAMALAT INDONESIA,Tbk
CABANG JEMBER


Bank Muamalat
JATIM JEMBER
Adi Tri Wibowo
Branch Manager

PT Bank Muamalat Indonesia TBK.
Kantor Cabang Jember
Jl. PB Sudirman No. 35
Jember - Indonesia
T +62 (331) 410433, 410434
F +62 (331) 410432
E info@muamalatbank.com
www.muamalatbank.com

Jurnal Kegiatan Penelitian di Bank Muamalat KC Jember

NO	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1	10 Oktober 2023	Observasi ke kantor Bank Muamalat KC Jember	
2	18 Oktober 2023	Mengajukan surat izin penelitian ke Bank Muamalat KC Jember	
3	15 November 2023	Wawancara kepada <i>Branch Manager</i> Bank Muamalat KC Jember	
4	20 November 2023	Wawancara kepada <i>Branch Operation Officer</i> Bank Muamalat KC Jember	
5	22 November 2023	Wawancara kepada <i>Branch Operation Service Manager</i> Bank Muamalat KC Jember	
6	25 November 2023	Wawancara kepada <i>Branch Salles Support</i> Bank Muamalat KC Jember	
7	22 April 2024	Meminta Surat pernyataan selesai penelitian kepada Bank Muamalat KC Jember	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER
 Jember, 22 April 2024

PALUPI
Branch Operation Service Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : ILMA MUSDALIFAH
NIM : 204105010039
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : AKSELERASI TEKNOLOGI DIGITAL UNTUK
MENINGKATKAN MINAT NASABAH DI BANK
MUAMALAT KC JEMBER

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember,
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

(Luluk M.)



DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan *Branch Manager* Bank Muamalat KC Jember



Wawancara dengan *Branch Operation Service Manager* Bank Muamalat KC Jember



Wawancara dengan *Branch Operation Officer* Bank Muamalat KC Jember



Wawancara dengan *Branch Salles Support* Bank Muamalat KC Jember

Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat KC Jember



BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama : Ilma Musdalifah
NIM : 204105010039
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 20 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dsn. Gadungan RT. 002 RW.003 Ds. Klatakan
Kec. Tanggul Kab. Jember
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji chmad Siddiq
Jember
E-mail : ilma.muzdalifah29@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- RA Perwanida 14 Karangsono Bangsalsari : 2005-2007
- SDN Karangsono 02 Bangsalsari : 2007-2013
- SMP 11 Ma'arif Bangsalsari : 2013-2016
- SMK Ma'arif Bangsalsari : 2016-2019
- UIN KHAS Jember : 2020