

**STRATEGI *FRONTLINER* DALAM MENGOPTIMALKAN
MDIN (MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK)
PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
JEMBER**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh
DIAN CAHYANI PUTRI
NIM : 204105010053

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2024**

**STRATEGI *FRONTLINER* DALAM MENGOPTIMALKAN
MDIN (MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK)
PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
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



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

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

Oleh

DIAN CAHYANI PUTRI
NIM : 204105010053

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2024**

**STRATEGI *FRONTLINER* DALAM MENGOPTIMALKAN MDIN
(MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK) PADA BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG 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

**DIAN CAHYANI PUTRI
NIM : 204105010053**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing

**Mohammad Mirza Pratama, S.ST., M.M
NIP. 199112052023211022**

**STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MDIN
(MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK) PADA BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG 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 : 18 November 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


(Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.AK.)
NIP. 198803012018012001


(Muhammad Saiful Anam, M.Ag.)
NIP.197111142003121002

Anggota:

1. Dr. Munir Is'adi, S.E. M.Åkun ()

2. Mohammad mirza pratama, S.ST., M.M ()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ

Artinya: “Dan Tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa.” (QS. Al-Maidah: 2)¹



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

¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan* (Bandung: CV Penerbit Al-Quran Junnatul Ali Tahun 2005), 81.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, atas Ridha Allah SWT. dengan rasa penuh syukur dan segala kerendahan hati penulis, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Didik Cahyono dan separuh jiwa serta pintu surgaku, Ibunda Jumiaty. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, tulus kasih, limpahan doa yang tak berkesudahan, dan dukungan yang selalu diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya sederhana ini untuk kedua orang tua tercinta.
2. Saudara saya yang tersayang, adik Fanny Afillia dan keponakan saya Fitriya Ramadhania yang tak kalah penting kehadirannya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang selalu menjadi sumber inspirasi dan semangatku, selalu mendukung, menghibur dan mengajarkan arti kebersamaan.
3. Sahabat penulis, Ilma Musdalifah yang selalu membersamai selama masa perkuliahan, terima kasih banyak sudah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dan tak pernah henti untuk saling menyemangati.
4. Almamater kebanggaan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah membentuk saya dengan ilmu dan nilai-nilai kehidupan. Terima kasih atas setiap pelajaran dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.

5. Seluruh pihak yang telah membantu, memberikan dukungan dan inspirasi sepanjang perjalanan ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih setiap kontribusi dan pengaruh kalian sangat berarti dalam mewujudkan karya ini.



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

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. Mohammad Mirza Pratama, S.ST., M.M 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, 10 Oktober 2024

Penulis

ABSTRAK

Dian Cahyani Putri, Mohammad Mirza Pratama, 2024: *Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.*

Kata Kunci: Strategi Frontliner, MDIN, Bank Syariah

Industri perbankan semakin gencar dalam membuat suatu sistem yang menggabungkan antara teknologi informasi dengan *financial*. Perkembangan teknologi juga mempengaruhi segala aspek kegiatan pada bank untuk mencapai targetnya. Dalam menyikapi hal ini Bank Muamalat meluncurkan sebuah fitur layanan berbasis aplikasi *Mobile Banking* MDIN (Muamalat Digital Islamic Network).

Fokus penelitian pada skripsi ini adalah: 1) Bagaimana strategi *Frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat Kantor cabang Jember? 2). Apa saja kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah menggunakan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)?

Tujuan penelitian ini adalah: 1). Mengetahui strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. 2). Mengetahui apa saja kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah pada saat menggunakan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network).

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.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Pihak *frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yaitu dapat dianalisis menggunakan teori strategi pelayanan pada perbankan yang meliputi *responsiveness*, *competence*, *contribution*, *honestly* dan *service excellent*. 2). Kendala yang dihadapi adalah sulitnya mengedukasi pihak nasabah yang sudah lansia, yang seringkali tidak memiliki *smartphone* atau kurang memahami internet dan fitur aplikasi MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) dan jaringan yang tiba-tiba mengalami *down*. Sedangkan kemudahan yang dirasakan adalah mengurangi transaksi dikantor memudahkan serta meningkatkan kenyamanan dan efisiensi transaksi perbankan bagi nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II	17
KAJIAN PUSTAKA	17
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Kajian Teori	29
BAB III	47
METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Subyek Penelitian	48
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Analisis Data	50
F. Keabsahan Data	52
G. Tahapan-Tahapan Penelitian.....	52

BAB IV	54
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	54
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	54
B. Penyajian Data dan Analisis Data.....	67
C. Pembahasan Temuan	72
BAB V.....	81
PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1 Matrik Penelitian	
Lampiran 2 Surat Keaslian Tulisan	
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian	
Lampiran 6 Jurnal Penelitian	
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 8 Surat Keterangan Turnitin	
Lampiran 9 Surat Selesai Bimbingan Skripsi	
Lampiran 10 Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fitur MDIN (Muamalat Digital Islamic Network).....	5
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian terdahulu.....	27



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Jember ... 59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia bisa dikatakan cukup berkembang, yang bisa dijadikan bukti atau indikatornya yakni dapat dilihat semakin banyaknya lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang menerapkan prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak menggunakan sistem bunga. Hal itu dikarenakan bunga merupakan sesuatu yang identik dengan riba. Hal ini dijelaskan dalam kitab suci Al Quran yakni Surah Al Baqarah ayat 275.

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya : “Allah Menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba (Q.S. Al Baqarah : 275).²

Bank syariah atau bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya berlandaskan Al-Qur`an sehingga, bank syariah melayani pembiayaan dan peredaran uang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.³ Pada era globalisasi saat ini, pertumbuhan teknologi telah berkembang sangat pesat dan telah mengubah lanskap industri jasa keuangan secara fundamental. Dalam era digital saat ini, dengan meningkatnya penggunaan internet dan *smarthphone* di Indonesia membuat jasa keuangan

² Departemen Agama RI, *AL-Quran dan Terjemahan* (Bandung: CV Penerbit Al-Quran Junnatul Ali Tahun 2005), 58.

³ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Akademia Manajemen dan Perusahaan YKPN, 2005), 59.

dapat memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau masyarakat secara luas dalam menawarkan produk ataupun layanan mereka secara online.⁴

Semakin berkembangnya teknologi maka semakin canggih juga alat atau sarana dalam melayani nasabahnya. Perbankan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada nasabahnya.⁵

Transformasi digitalisasi layanan perbankan merupakan salah satu langkah untuk bisa bertahan. Hubungan intensitas sosialisasi yang tinggi oleh pihak perbankan dapat mempengaruhi masyarakat secara umum, fasilitas internet dan beragam media sosial dapat dimanfaatkan untuk kepentingan edukasi sosialisasi perbankan syariah. Di zaman yang semua serba digital ini media sudah beralih ke format online karena mudah diakses oleh siapa saja yang memerlukan informasi. Layanan teknologi menjadi andalan perbankan adalah online *banking*. Online *banking* dapat menjadi nilai tambah bagi produk syariah.⁶

Transaksi perbankan yang berbasis elektronik termasuk internet merupakan salah satu bentuk pengembangan penyediaan jasa layanan bank yang memberikan peluang usaha baru bagi bank yang berdampak pada perubahan strategi usaha perbankan, Adapun contoh layanan perbankan melalui media elektronik yaitu *e-banking*. *E-banking* adalah layanan bagi nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan

⁴ Nurul Setianingrum, dkk. "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 1, no.3 (Jember 2024): 615.

⁵ Nadia Azalia Putri, dkk. "Implementasi Pelayanan dan Administrasi dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Jurnal of Indonesian Social Society* 1, no.2 (Jember 2023): 43.

⁶ Abdus Salam, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking : Optimalisasi Dan Tantangan", *Al-Amwal* 10, no.1 (2018): 76.

transaksi perbankan melalui media elektronik. Layanan *e-banking* antara lain *Automated Teller Machine (ATM)*, *Phone Banking*, *Short Message Service (SMS) Banking*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Internet Banking*, dan *Mobile banking*.⁷

Kelebihan dari layanan *e-banking* yakni memberikan kemudahan bagi nasabah dalam kegiatan perbankan baik dari segi waktu, tempat maupun biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan karena layanan *e-banking* memiliki fitur yang menarik dan mudah bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi.

Dampak dari perkembangan teknologi itu sendiri adalah berkembangnya *e-business* dan *e-banking*. Salah satunya adalah peluncuran produk *mobile banking*. *Mobile banking* adalah salah satu dari serangkaian kemajuan teknologi yang memberikan efek yang lebih besar dipasaran karena merupakan layanan digital yang paling praktis dan diminati banyak orang.⁸

Hampir semua bank sudah memiliki *Mobile banking* masing-masing tak terkecuali bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia yakni Bank Muamalat.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 Desember 1991.

Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia

⁷ Peraturan otoritas jasa keuangan nomor 12/pojk.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, pasal 3

⁸ Hersa Farida Qoriani, dkk. "Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BSI Kcp Jember Balung," *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 3 (Jember 2024): 128.

(MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia.⁹

Industri perbankan semakin gencar dalam membuat suatu sistem yang menggabungkan antara teknologi informasi dengan financial. Perkembangan teknologi juga mempengaruhi segala aspek kegiatan pada bank untuk mencapai targetnya. Bank Muamalat juga tidak mau ketinggalan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut. Salah satunya dengan mengupgrade sistem *mobile banking* yang lama dengan sistem yang terbaru. Dalam hal ini Bank Muamalat mengeluarkan atau meluncurkan satu aplikasi yang dibuat khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada tanggal 14 November 2019 yakni aplikasi MDIN (Muamalat Digital Islamic Network). MDIN adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh pengguna baik nasabah maupun non nasabah. MDIN ini juga menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat. MDIN memiliki beragam fitur menarik seperti:

1. Fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
2. Fitur non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, serta konten Islami (kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat).

⁹ Dikutip dari situs resmi bank Muamalat,

<https://www.bankmuamalat.co.id/profilbankmuamalat> pada tanggal 12 Oktober pukul 20.00 WIB.

3. Fitur menarik lainnya tampilan lebih fresh, login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman *single portofolio view* dan *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer).

Adapun fitur yang ada di Muamalat DIN bisa dilihat pada Tabel dibawah ini:¹⁰

Tabel 1.1
Fitur MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)

Fitur	Keterangan
1. Transfer	Antar Bank Muamalat, antar Bank lain, SKN dan RTGS
2. Pembayaran dan top up	a. PLN (pasca bayar, Token dan non tagihan) b. TELKOM (Telkom pay dan internet Telkom) c. Ponsel Pascabayar d. Pulsa ponsel e. Paket data f. Uang elektronik g. Tv berlangganan h. Tiket i. Zakat j. Virtual account k. DPLK syariah Muamalat
3. Pembukaan rekening online	a. Tabungan b. Deposito

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/>

Tujuan dirilisnya aplikasi terbaru ini yaitu untuk meningkatkan kemudahan pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai mitra Bank Muamalat sendiri.

Mobile banking memberikan dampak positif yaitu mengenai efektifitas dan efisiensi dari penerapan *mobile banking* yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Efektifitas yang dimaksud yaitu nasabah tidak perlu menunggu antrian karena pada MDIN sudah tersedia fitur yang membantu

¹⁰ Dikutip dari situs resmi bank Muamalat, <https://www.bankmuamalat.co.id/> pada tanggal 12 Oktober pukul 20.20 WIB.

nasabah untuk melakukan transaksi secara online. Sedangkan pada efesiensinya terdapat pada pihak Bank karena tidak perlu menumpuk berkas dari nasabah secara manual dan efisiensi pada waktu pelayanan akan lebih cepat baik dari pihak *teller* ataupun dari pihak *costumer service*.¹¹

Pada era globalisasi ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaannya sehingga menjadi lebih unggul dari para pesaing, khususnya pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu jasa perbankan.¹²

Pada bank mana saja tentu ada langkah-langkah atau strategi yang digunakan untuk mengenalkan atau mensosialisasikan setiap program baru pada nasabah dalam rangka memudahkan mereka. Maka dalam hal ini peranan seorang *frontliner* sangat menentukan. *Frontliners* adalah petugas atau staff bank yang berada diposisi garis depan dalam melayani kebutuhan nasabah. *Frontliners* bank terdiri dari *teller*, *customer service*, satpam, dan supervisor layanan. Tugas *frontliners* yakni memberi informasi dengan jelas kepada setiap pelanggan dan ikut serta memasarkan jenis produk jasa yang ditawarkan oleh perbankan. Maka dari itu untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi MDIN tersebut *frontliners* memiliki peran utama dalam segi pelayanan untuk dituntut mampu melaksanakan apa yang menjadi target perusahaan.

¹¹ Rini Puji Astuti, dkk. "Efektifitas Muamalat DIN Transisi Progresif Dalam Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Muamalat KC Jember," *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 2 (Jember 2024): 115.

¹² Siti Masrohatin, dkk. "Analisis Strategi Pelayanan Pada Produk Kredit Umum Di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no.1 (Jember 2024): 155.

Bank Muamalat KC Jember juga salah satu kantor cabang yang ikut serta dalam mengoptimalkan jumlah nasabah untuk menggunakan *mobile banking* MDIN. Pada saat diluncurkannya *mobile banking* Muamalat DIN pihak PT Bank Muamalat Indonesia menggaungkan untuk mempromosikan aplikasi baru yang dirilis khususnya pada kantor cabang masing-masing di seluruh provinsi.

Berdasarkan pra penelitian, *frontliner* bank Muamalat kantor cabang Jember memainkan peran yang penting dalam mensosialisasikan MDIN. Hal ini untuk membantu nasabah memahami, menggunakan dan mengatasi masalah terkait aplikasi *mobile banking* di Bank Muamalat kantor cabang Jember. Seperti pernyataan yang diungkapkan oleh Palupi selaku *Branch Operation Service Manager* Bank Muamalat kantor cabang Jember, bahwasanya *frontliner* merupakan bagian perusahaan yang dituntut untuk mengoptimalkan jumlah nasabah dalam menggunakan *mobile banking* MDIN. Bahkan *customer service* Bank Muamalat kantor cabang Jember ditarget dalam jumlah pembukaan rekening melalui MDIN setiap harinya.

Keberhasilan pengoptimalan layanan *mobile banking* seringkali bergantung pada kualitas interaksi dan dukungan yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabah. Dengan strategi yang dimiliki oleh *frontliner*, Bank Muamalat kantor cabang Jember berhasil menduduki posisi ke-3 yang nasabahnya paling banyak menggunakan MDIN se Jawa Timur.¹³

¹³ Hasil Observasi pada tanggal 10 Oktober 2023

Berdasarkan Pada data dan fakta diatas, maka peneliti melakukan penelitian tentang “STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MDIN (MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK) PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG JEMBER.”

B. Fokus Penelitian

Dari uraian konteks penelitian diatas, fokus penelitiannya adalah:

1. Bagaimana Strategi Frontliner dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?
2. Apa Saja Kendala dan Kemudahan yang dirasakan Nasabah Menggunakan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi Frontliner dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah pada saat menggunakan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian, baik kegunaan yang bersifat teoretis dan kegunaan praktis. Seperti manfaat bagi peneliti, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Masing-masing manfaat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Manfaat dari penelitian ini yakni dapat menjadi pengetahuan, wawasan ilmu dan bahan dari pemikiran yang berguna baik untuk pembaca maupun penulis yang berkaitan dengan penerapan Strategi *Frontliner* dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Network) di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Serta bisa digunakan untuk referensi data-data sekunder maupun primer untuk karya-karya ilmiah selanjutnya. Dimana nantinya akan ada topik-topik baru yang selaras dengan penelitian ini sehingga dapat menjadi gagasan baru yang sifatnya melengkapi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai informasi, menambah wawasan dan pengetahuan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang peneliti peroleh di bangku kuliah. Serta menambah ilmu baru yang nantinya akan menambah pengalaman dalam hal teori dan praktik terkait dengan penerapan Strategi *Frontliner* dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Juga dapat menjadi pengalaman sesuai dengan jurusan untuk suatu perusahaan/lembaga.

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 strategi *Frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network).

c. Bagi Lembaga

Sebagai bahan masukan, pengembangan dan perbandingan dengan perusahaan lain serta berguna untuk mengevaluasi kebijakan-kebijakan atau peraturan yang sudah diterapkan. Khususnya dalam hal penerapan Strategi *Frontliner* dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam hal memperkaya wawasan mengenai strategi *Frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network).

E. Definisi Istilah

1. Strategi

Fred R. David dalam buku Onny Fitriana Sitorus dan Novelia Utami yang berjudul strategi promosi pemasaran mengungkapkan bahwa strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang hendak dicapai. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar.

Strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun ke depan, dan karenanya berorientasi ke masa yang akan datang.¹⁴

Strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang untuk memenuhi kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. Dalam pengertian lain strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.¹⁵

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan rencana jangka panjang yang disusun oleh suatu perusahaan yang memaksimalkan sumber daya agar tercapainya tujuan akhir perusahaan. Suatu organisasi atau perusahaan perlu menyusun strategi untuk pengembangan perusahaannya agar mampu terus bertahan dan berkembang dimasa yang akan datang.

2. Frontliner

Istilah *frontliner* sering digunakan untuk menggambarkan individu yang berada di garis depan dalam berbagai bidang pekerjaan, terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau klien seperti

¹⁴ Onny Fitriana Sitorus dan Novelia Utami, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), 4.

¹⁵ Hery Suprpto, "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan)," *Jurnal penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)* 4, no. 3 (2019), 1050.

perbankan. Richard L. Dafit mengartikan *frontliner* sebagai individu yang berada dalam posisi penting dalam perusahaan karena mereka adalah titik interaksi pertama yang sering kali menentukan apakah pelanggan akan merasa puas atau tidak dengan layanan yang diberikan. Mereka merupakan representasi dari perusahaan dan sering kali mempengaruhi loyalitas serta citra perusahaan dimata konsumen.¹⁶

Secara umum tugas dari seorang *frontliner* adalah melayani nasabah secara langsung. Tugas seorang *frontliner* bank secara umum adalah memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah. Semakin banyak produk dan fitur yang disediakan oleh perbankan membuat *frontliner* harus memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang terbaik pada setiap produk dan fitur yang di inginkan nasabah. Oleh karena itu bagian *frontliner* dituntut untuk memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menjual produk dengan kualitas pelayanan yang memuaskan.¹⁷

3. Optimalisasi

Optimalisasi merujuk pada proses memaksimalkan atau meningkatkan kinerja suatu sistem atau aktivitas untuk mencapai hasil terbaik. Dalam konteks ini, mengoptimalkan MDIN berarti mengusahakan agar *platform digital* tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya untuk melayani nasabah Bank Muamalat. Hal ini mencakup peningkatan

¹⁶ Richard L. Dafit, *Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 117.

¹⁷ Archie Octhanantha, Mochammad Al Musadieq, Mochammad Djudi Mukzam, "Pengaruh Hasil Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja Studi Pada Karyawan Bagian Frontliner Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Tangerang Bintaro," *Jurnal Administrasi Bisnis* 51, no.2 (2017), 27.

fungsionalitas, efisiensi, serta penyediaan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Optimalisasi juga bisa mencakup aspek pengelolaan sumber daya, pengembangan teknologi yang lebih canggih, dan penyediaan pelatihan bagi *frontliner* agar dapat memaksimalkan penggunaan MDIN dalam melayani nasabah dengan baik.

Pengertian optimalisasi menurut Poerwadarminta adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.¹⁸

4. DIN (Digital Islamic Network)

Digitalisasi adalah *trend* masa kini yang sudah lama diperdebatkan sejak tahun 1980-an, pada masa itu komputer mulai diperkenalkan ke pasar konsumen, yang kemudian membuka saluran baru bagi konsumen

¹⁸ Praysi Nataly Rattu, Novie R. Pioh, Stefanus Sampe, "Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Minahasa)," *JURNAL GOVERNANCE* 2, no. 1 (2022), 4.

akan tentang isu-isu terbaru. Digitalisasi dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk model bisnis baru dan memberikan peluang baru untuk menghasilkan *value*. Evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan globalisasi yang mampu mempersingkat jarak dan waktu untuk berkomunikasi melalui digital elektronik. Teori digital adalah sebuah konsep pemahaman dari perkembangan zaman mengenai teknologi dan *sains*, dari semua yang bersifat tradisional menjadi *modern*. Digital adalah sebuah cara atau metode yang kompleks namun fleksibel yang membuatnya menjadi sebuah kebutuhan dalam kehidupan manusia. Digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang, yang dapat menjangkau pasar yang lebih luas tanpa harus membuka cabang baru, cabang pembantu dan kantor kas kecil. Ada dua cara yang dapat dilakukan. pertama, digitalisasi layanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, murah dan mudah ke nasabah, seperti membuka rekening digital. Kedua, mengintegrasikan kegiatan perbankan dengan kehidupan nasabah sehari-hari.¹⁹

MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) adalah sistem jaringan digital yang dikembangkan oleh Bank Muamalat Indonesia untuk menyediakan berbagai layanan perbankan secara digital sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam. MDIN bertujuan untuk memfasilitasi transaksi dan produk perbankan yang sesuai dengan syariat, seperti tabungan, investasi, pembiayaan, dan layanan lainnya, namun dengan

¹⁹ Abdus Salam, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking : Optimalisasi dan Tantangan", 71.

pemanfaatan teknologi digital untuk mempermudah akses dan penggunaannya. Sistem ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang secara langsung, serta mengakses berbagai layanan yang berbasis teknologi tanpa mengabaikan nilai-nilai Islam. Dengan MDIN, Bank Muamalat dapat menjangkau lebih banyak nasabah, memberikan layanan yang lebih cepat, dan menciptakan pengalaman perbankan yang lebih praktis dan efisien.²⁰

5. Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Bank Muamalat Indonesia adalah lembaga keuangan yang didirikan pada tahun 1991 sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia. Bank ini beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah Islam yang melarang riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), dan maysir (perjudian). Semua produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat didesain untuk mematuhi hukum Islam, seperti pembiayaan tanpa bunga, tabungan yang bebas dari unsur-unsur yang dilarang, serta investasi yang halal. Sebagai pionir dalam perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat terus mengembangkan inovasi dan teknologi untuk mempermudah transaksi, baik secara konvensional di cabang maupun melalui *platform digital* seperti MDIN.²¹

Kantor Cabang Jember adalah salah satu unit operasional dari Bank Muamalat yang terletak di wilayah Jember, sebuah kota di Jawa

²⁰ Bank Muamalat <https://www.bankmuamalat.co.id/> diakses 24 November 2024 pukul 15.00 WIB

²¹ Bank Muamalat <https://www.bankmuamalat.co.id/> diakses 24 November 2024 pukul 14.00 WIB

Timur, Indonesia. Kantor cabang ini menyediakan berbagai layanan perbankan syariah kepada masyarakat setempat, baik secara langsung melalui interaksi dengan nasabah di cabang maupun melalui layanan digital seperti MDIN. Sebagai bagian dari strategi ekspansi dan inklusi keuangan, kantor cabang Jember memainkan peran penting dalam memperkenalkan dan mempromosikan produk serta layanan yang sesuai dengan prinsip syariah kepada masyarakat di Jember dan sekitarnya.²²

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.

²² Hasil observasi pada tanggal 10 Oktober 2023

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. Akyun Maslikah dan Siswahyudianto, dengan judul “Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network Dalam Meningkatkan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat”, Jurnal Administrative Science, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan MDIN agar nasabah lebih mudah, praktis dan fleksibel dalam bertransaksi.

Metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak Bank Muamalat KCP Madiun untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan nyata.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa optimalisasi sistem layanan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi bagi nasabah Bank Muamalat KCP Madiun adalah dengan selalu memberikan update layanan dan memberikan informasi produk jasa atau fitur baru sehingga sistem akan semakin baik, jika sistem semakin baik maka akan semakin mudah untuk mengakses dan

memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Optimalisasi strategi layanan Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Madiun dengan menerapkan strategi khusus menggunakan model layanan serqual atau total quality, meliputi (tangibles, realibility, responsiveness, Assurance, dan empati).²³

2. Bagus Sirot Mustaqim, dengan judul “Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Branchless Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jepara Pemuda II”, IAIN KUDUS, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengoptimalan pelayanan dan pemasaran terkait branchless banking melalui additive models dan transformational models.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda II khususnya di bagian frontliner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, dalam pelayanan mengoptimalkan branchless banking melalui additive model dan transformational model, pihak frontliner menerapkan prinsip pelayanan yang profesionalitas, santun, ramah, tanggap dan senantiasa memberi kecepatan, ketepatan dalam menyelesaikan masalah, pemberian fasilitas berupa tablet, penawaran menggunakan internet banking, SMS notifikasi, ATM serta mewajibkan kepemilikan akun BSI mobile untuk memaksimalkan branchless banking. Kedua, aspek yang digunakan dalam

²³ Akyun Maslikah dan Siswahyudianto, “Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network dalam Meningkatkan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat”, *Jurnal Administrative Science* 4, No. 1 (Mei, 2023).

pengoptimalan branchless banking melalui pemasaran dengan menerapkan strategi segmentasi, positioning dan targeting serta menerapkan bauran pemasaran (marketing mix) dengan cara strategi gardening atau penggalian kebutuhan dan upaya yang akan dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II untuk menjalankan smart agen BSI, adalah melakukan pemberitahuan kepada nasabah melalui papan informasi yang tersedia dikantor cabang, selain itu BSI KCP Jepara Pemuda II akan menggandeng setiap masjid yang ada di Jepara untuk diberikan edukasi secara islami dan menawarkan kerjasama untuk merealisasikan adanya smart agen BSI di Jepara.²⁴

3. Nurkholifah Pramita, dengan judul “Strategi Pemasaran Muamalat Din (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KC. Bengkulu”, UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan kendala-kendala pemasaran muamalat DIN (Digital Islamic Network) Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu.

Metode Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Strategi pemasaran muamalat DIN (Digital Islamic Network) pada bank tersebut memiliki 3 kategori yaitu: segmentasi pasar, penentuan posisi, dan bauran pemasaran. Adapun

²⁴ Bagus Sirot Mustaqim, “Strategi Frontliner dalam Mengoptimalkan Branchless Banking pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jepara Pemuda II”, (Skripsi, IAIN KUDUS, Kudus, 2022).

bentuk bauran pemasaran yaitu produk, harga, tempat, dan promosi. Kendala dalam memasarkan produk muamalat DIN(Digital Islamic Network). yaitu gangguan sinyal internet dan kurangnya pemahaman yang dialami nasabah tentang produk muamalat DIN (Digital Islamic Network).²⁵

4. Shafaliza Risyah dan Reni Ria Armayani Hasibuan, dengan judul “Penerapan Layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat”, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan mobile banking Muamalat DIN dalam kemudahan untuk bertransaksi pada PT. Bank Muamalat Indonesia. penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kcp Stabat belum efektif dan efisien dikarenakan mayoritas nasabahnya adalah kalangan yang lanjut usia serta masih banyak belum tahu mengenai aplikasi Muamalat DIN ini. maka dari itu perlunya strategi idan pemahaman lebih lanjut terkait Muamalat DIN ini bagi nasabah dan masyarakat.²⁶

²⁵ Nurkholifah Pramita, “*Strategi Pemasaran Muamalat Din (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KC. Bengkulu*”, (Skripsi, UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU, Bengkulu, 2022).

²⁶ Shafaliza Risyah dan Reni Ria Armayani Hasibuan, “Penerapan Layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat”, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen* 2, No. 1, (2022).

5. Yovi Silvila Dewi, dengan judul “Strategi Frontliner Staff dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Krian”, UIN KHAS JEMBER, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami penerapan strategi frontliner dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Krian dan Mengetahui implikasi penerapan strategi frontliner staff dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BSI KCP Sidoarjo Krian.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi lapangan (field research). Karena peneliti ingin meneliti secara langsung dan memperoleh hasil data yang akurat sesuai dengan yang ada di lapangan mengenai strategi frontliner staff dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil dari penelitian ini antara lain: (1) Strategi peningkatan kualitas pelayanan ditentukan menggunakan lima indikator yaitu responsiveness, competence, contribution, honesty, dan service excellent. Implementasi rancangan peningkatan kualitas frontliner staff dalam segi pelayanan dilakukan dengan beberapa bentuk kegiatan melalui metode pendidikan yaitu berupa kegiatan rapat, briefing, sharing dan ujian online kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan intelektual bagi frontliner staff. Kegiatan lainnya menggunakan metode pelatihan berupa Role-play dan On The Job Training yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan karyawan. (2). Implikasi penerapan strategi digunakan untuk

melihat tingkat kepuasan nasabah dan peningkatan kinerja dari frontliner staff. BSI KCP Sidoarjo Krian menyediakan layanan website mengenai penilaian kinerja karyawan yang digunakan sebagai acuan untuk mengidentifikasi masalah penyebab kurang optimalnya pelayanan.²⁷

6. Nasmila, dengan judul “Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Parepare”, IAIN PAREPARE, 2021.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bentuk pelayanan customer service, faktor yang mempengaruhi customer service dalam meningkatkan pelayanan dan strategi customer service dalam meningkatkan pelayanan di PT. Bank Muamalat TBK.KCP Parepare berdasarkan Manajemen Syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian lapangan. Sumber data atau dokumen dikumpulkan secara langsung melalui wawancara mengenai Strategi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Muamalat TBK.KCP Parepare sesuai pandangan manajemen Islam.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: (1)Bentuk Pelayanan customer service pada PT. Bank Muamalat TBK.KCP Parepare sesuai dengan standarnisasi yang telah ditentukan, salah satunya dengan bersikap ramah ketika melayani nasabah merupakan bentuk pelayanan yang baik kepada nasabah ataupun calon nasabah, (2)Faktor yang mempengaruhi

²⁷ Yovi Silvila Dewi, “Strategi Frontliner Staff Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Krian”, (Skripsi, UIN KHAS JEMBER, Jember, 2022).

customer service dalam meningkatkan pelayanan yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan kualitas produk yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk yang dijual lengkap, (3) Strategi customer service dalam meningkatkan pelayanan berdasarkan manajemen syariah yaitu sikap dapat dipercaya. Dalam hal ini mengembangkan perilaku dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Memiliki sikap yang ramah, sopan dan menyenangkan dengan demikian hubungan sosial dengan nasabah akan terjalin dengan baik. Selain itu juga, customer service mampu mengkomunikasikan berbagai macam informasi terkait produk-produk yang dimiliki perusahaan dengan jujur tanpa menyembunyikan hal yang dapat merusak kepercayaan nasabah kepada customer service.²⁸

7. Selly Marlioni, dengan judul “Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-kautsar”, IAIN METRO, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manakah yang lebih memberikan kepuasan pada nasabah terhadap aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar..

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan, karena peneliti ingin meneliti secara

²⁸ Nasmila, “Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Parepare”, (Skripsi, IAIN PAREPARE, Parepare, 2021).

langsung dan memperoleh hasil data yang akurat sesuai dengan yang ada di lapangan.

Hasil penelitian di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar Bandar Lampung bahwa dalam aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN), yang lebih memberikan tingkat kepuasan pada nasabah adalah aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN), karena dalam Muamalat Digital Islamic Network fitur – fitur nya lebih lengkap, serta biaya transaksinya lebih murah.²⁹

8. Mirajana Yushar, dengan judul “Optimalisasi Peran Pelayanan Frontliner Bagi Kepuasan Nasabah (Kajian Dari Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Keutapang Aceh Besar)”, UIN AR-RANIRY BANDA ACEH, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pelayanan frontliner yang baik bagi kepuasan nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Aceh Besar serta kendala yang mungkin timbul dalam menciptakan pelayanan frontliner yang baik bagi kepuasan nasabah PT. Bank Aceh KCP. Keutapang Aceh Besar.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa para karyawan PT. Bank Aceh KCP Keutapang Aceh Besar dalam melayani para nasabah cenderung bersifat interpersonal dimana nasabah dan karyawan melakukan tatap muka dan berkomunikasi secara pribadi baik pada bagian Teller dan

²⁹ Selly Marliani, “Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (Din) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al-kautsar”, (Skripsi, IAIN METRO, 2021).

Service Kepuasan nasabah dengan memberikan layanan melalui berbagai cara seperti berpakaian sesuai syariah, berbicara dengan penuh sopan santun, memiliki pengetahuan serta mampu menggunakan berbagai fasilitas yang canggih demi kelancaran transaksi terhadap nasabah. Selain itu para karyawan PT. Bank Aceh dalam melayani nasabah juga menampilkan kode-kode non verbal berupa gerakan tubuh sebagai lambang kesopanan dalam menyapa nasabah yang mau bertransaksi.³⁰

9. Mulfadillah Fiergiyani, dengan judul “Strategi Komunikasi Frontliner Dalam Menangani Komplain Nasabah di BNI Cabang Bulukumba”, UIN ALAUDDIN MAKASSAR, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan strategi komunikasi Frontliner dalam menangani Komplain di Bank Negara Indonesia Cabang Bulukumba dan mengetahui teknik yang dilakukan dalam menangani komplain nasabah.

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif dengan metode pendekatan komunikasi. Adapun sumber data dari penelitian ini adalah petugas frontliner seperti security, teller, dan customer service.

Hasil dari penelitian ini yaitu: pertama strategi komunikasi frontliner dalam menangani komplain Nasabah di BNI Cabang Bulukumba Strategi yang digunakan pada penanganan komplain tergolong pada strategi Image Restoration dimana pada strategi ini tergantung pada misi

³⁰ Mirajana Yushar, “Optimalisasi Peran Pelayanan Frontliner Bagi Kepuasan Nasabah (Kajian Di Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Keutapang Aceh Besar)”, (Skripsi, UIN AR-RANIRY BANDA ACEH, Aceh, 2020).

dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada perusahaan dengan menawarkan produk maupun jasa. Kedua, jenis komplain Perseptual distorsion yang disebabkan karena perbedaan cara pandang yang sempit antara petugas dan nasabah yang komplain sehingga dalam komunikasi terjadi perbedaan persepsi dan wawasan atau cara pandang antara satu dengan yang lainnya. Selain jenis hambatan Perseptual distorsion ada pula jenis hambatan Physical Distraction merupakan jenis hambatan ini disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik terhadap proses berlangsungnya komunikasi, seperti suara riuh orang-orang atau kebisingan, suara hujan yang riuh, dan cahaya yang kurang jelas.³¹

10. Yayang Marentisna Sina Boci, dengan judul “Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Cibinong”, UIN SYARIF HIDAYATULLAH, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan pegawai frontliner dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Peneliti melakukan penelitian untuk menghasilkan data deskriptif terkait dengan strategi pelayanan pegawai frontliner dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KC Cibinong melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

³¹ Mulfadillah Fiergiyani, “*Strategi Komunikasi Frontliner Dalam Menangani Komplain Nasabah Di BNI Cabang Bulukumba*”, (Skripsi, UIN ALAUDDIN MAKASSAR, Makassar, 2019).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan pegawai frontliner diterapkan melalui proses formulasi, implementasi dan evaluasi strategi. Dengan menerapkan strategi tersebut, BSM KC Cibinong telah mengalami peningkatan sebanyak 6.461 nasabah ditahun 2019. Dengan meningkatnya loyalitas nasabah, hal tersebut membawa dampak positif terhadap eksistensi dan perkembangan Bank Syariah Mandiri terutama dalam pelayanan guna meningkatkan loyalitas nasabah di wilayah Jabodetabek.³²

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Persamaan	Perbedaan
1.	Akyun Maslikah dan Siswahyudianto, <i>Optimalisasi layanan Digital islamic network dalam meningkatkan bertransaksi nasabah bank Muamalat,</i> JURNAL ADMINISTRASI SCIENCES, 2023.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang MDIN dan menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif deskriptif	Penelitian terdahulu membahas tentang optimalisasi MDIN dalam meningkatkan bertransaksi nasabah
2.	Bagus Sirot Mustaqim, <i>Strategi Frontliner dalam mengoptimalkan Branchless Banking pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jepara Pemuda II,</i> IAIN KUDUS, 2022.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang strategi frontliner dalam mengoptimalkan suatu produk layanan keuangan, penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Penelitian terdahulu membahas tentang Branchless banking
3.	Nurkholifah Pramita, <i>Strategi pemasaran Muamalat DIN (Digital Islamic network) dalam</i>	Sama-sama membahas tentang MDIN dan menggunakan metode penelitian yang sama	Penelitian terdahulu membahas tentang strategi pemasaran

³² Yayang Marentisna Sina Boci, “*Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Cibinong*”, (Skripsi, UIN SYARIF HIDAYATULLAH, Jakarta, 2019).

No.	Nama	Persamaan	Perbedaan
	<i>meningkatkan jumlah nasabah pada bank Muamalat Indonesia Kc. Bengkulu, UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU, 2022.</i>	yaitu kualitatif deskriptif	MDIN dalam meningkatkan jumlah nasabah
4.	Shafaliza Risyfany dan Reni Ria Armayani Hasibuan, <i>Penerapan layanan Muamalat DIN dalam kemudahan bertransaksi pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kcp. Stabat, JURNAL ILMU KOMPUTER, EKONOMI DAN MANAJEMEN, 2022.</i>	Sama-sama membahas tentang MDIN dan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif	Penelitian terdahulu membahas tentang penerapan layanan MDIN dalam kemudahan bertransaksi
5.	Yovi Silvila Dewi, <i>Strategi Frontliner staff dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Krian, UIN KHAS JEMBER, 2022.</i>	Penelitian ini sama-sama membahas tentang Strategi frontliner dan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif	Penelitian terdahulu membahas tentang strategi frontliner dalam meningkatkan kualitas pelayanan
6.	Nasmila, <i>Strategi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk. Kcp Pare-pare, IAIN PARE-PARE, 2021.</i>	Sama-sama membahas tentang Strategi frontliner dan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif	Penelitian terdahulu membahas tentang strategi customer service (bagian dari frontliner) dalam meningkatkan pelayanan
7.	Selly Marlioni, <i>Perbandingan Layanan Muamalat Mobile dengan Muamalat (DIN) terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Kcp Al-Kautsar, IAIN METRO, 2021.</i>	Sama-sama membahas tentang MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) dan metode penelitian adalah kualitatif deskriptif	Penelitian terdahulu membahas tentang perbandingan layanan Muamalat Mobile dengan MDIN

No.	Nama	Persamaan	Perbedaan
8.	Mirajana Yushar, <i>Optimalisasi Peran Pelayanan Frontliner Bagi Kepuasan Nasabah(Kajian di PT. Bank Aceh Syariah Kcp. Keutapang Aceh Besar), UIN AR-RANIRY BANDA ACEH, 2020.</i>	Sama-sama membahas tentang pelayanan frontliner dan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif	Penelitian terdahulu membahas tentang optimalisasi peran pelayanan frontliner bagi kepuasan nasabah
9.	Mulfadillah Fiergiyani, <i>Strategi komunikasi frontliner dalam menangani komplain nasabah di BNI Cabang Bulukumba, UIN ALAUDDIN MAKASSAR, 2019.</i>	Penelitian ini sama-sama membahas tentang Strategi frontliner dan metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif	Penelitian terdahulu membahas tentang strategi frontliner dalam menangani komplain nasabah
10.	Yayang Marentisna Sina Boci, <i>Strategi pelayanan pegawai frontliner dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah mandiri Kc. Cibinong, UIN SYARIF HIDAYATULLAH, 2019.</i>	Sama-sama membahas tentang strategi frontliner dan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif	Penelitian terdahulu membahas tentang strategi frontliner dalam meningkatkan loyalitas nasabah

B. Kajian Teori

1. Strategi

Istilah strategi berasal dari kata Yunani *strategeia* (*stratos* = militer; dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dulu yang sering diwarnai perang, di mana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang. Konsep strategi militer seringkali diadaptasi dan diterapkan dalam dunia bisnis. Dalam konteks bisnis, strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih dan merupakan pedoman untuk mengalokasikan

sumber daya dan usaha suatu organisasi. Menurut Jain setiap organisasi membutuhkan strategi manakala menghadapi situasi berikut:

- 1) Sumber daya yang dimiliki terbatas.
- 2) Ada ketidakpastian mengenai kekuatan bersaing organisasi
- 3) Komitmen terhadap sumber daya tidak dapat diubah lagi
- 4) Keputusan-keputusan harus dikoordinasikan antar bagian sepanjang waktu.
- 5) Ada ketidakpastian mengenai pengendalian inisiatif.³³

Sementara definisi strategi menurut beberapa ahli seperti yang dikemukakan oleh Richard L. Daft dalam buku strategi promosi pemasaran karya Onny Fitriana Sitorus dan Novelia Utami, bahwa kalangan eksekutif mendefinisikan strategi yang eksplisit, yang merupakan rencana tindakan yang menggambarkan alokasi sumber daya dan kegiatan dalam menghadapi lingkungan dan mencapai tujuan organisasi.

Fred R. David dalam buku yang berjudul strategi promosi pemasaran karya Onny Fitriana Sitorus dan Novelia Utami mengungkapkan bahwa strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang hendak dicapai. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar. Strategi mempengaruhi perkembangan jangka

³³ Onny Fitriana Sitorus dan Novelia Utami, *Strategi Promosi Pemasaran*, 4.

panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun ke depan, dan karenanya berorientasi ke masa yang akan datang.³⁴

Rivai dan Prawironegoro dalam buku karya Onny Fitriana Sitorus dan Novelia Utami yang berjudul strategi promosi pemasaran, bahwa strategi adalah cara dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau *objective*).

Dari deskripsi konseptual strategi berdasarkan para pakar tersebut, maka strategi merupakan rencana jangka panjang yang disusun oleh suatu perusahaan dengan memaksimalkan sumber daya agar tercapainya tujuan akhir perusahaan. Suatu organisasi atau perusahaan perlu menyusun strategi untuk pengembangan perusahaannya agar mampu terus bertahan dan berkembang dimasa yang akan datang. Strategi diperlukan untuk berpikir bagaimana nanti bukan nanti bagaimana, apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk jangka panjang.³⁵

Tahap – Tahap Strategi

Menurut Hunger dan Wheelen dalam buku manajemen strategi karya Ir. Imran Ilyas dkk, tahapan strategi adalah sebagai berikut:

- 1) Pengamatan lingkungan, adalah pemantauan, evaluasi dan pencarian informasi dari lingkungan eksternal dan internal untuk orang-orang penting di perusahaan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor strategis eksternal dan internal yang akan menentukan masa depan perusahaan.

³⁴ Onny Fitriana Sitorus dan Novelia Utami, *Strategi Promosi Pemasaran*, 6.

³⁵ Onny Fitriana Sitorus dan Novelia Utami, *Strategi Promosi Pemasaran*, 7.

- 2) Perumusan strategi, adalah pengembangan rencana jangka panjang untuk pengelolaan peluang dan ancaman lingkungan yang efektif dalam kaitannya dengan kekuatan dan kelemahan perusahaan. Setelah mengetahui ancaman yang dihadapi perusahaan, atau peluang yang dimiliki, serta kekuatan dan kelemahannya yang ada pada perusahaan, selanjutnya kita dapat menentukan atau merumuskan strategi perusahaan. Perumusan strategi meliputi misi perusahaan, penentuan tujuan yang dapat dicapai, pengembangan strategi dan penetapan pedoman kebijakan.
- 3) Implementasi strategi, adalah proses dimana manajemen menerapkan strategi dan kebijakannya melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Proses tersebut mungkin melibatkan perubahan keseluruhan budaya, struktur atau sistem manajemen organisasi secara keseluruhan.
- 4) Evaluasi dan pengendalian, adalah mengukur apa yang dapat dihasilkan atau dicapai oleh perusahaan. Artinya, membandingkan kinerja perusahaan dengan hasil yang diharapkan perusahaan. Kinerja adalah hasil akhir dari suatu kegiatan. Ukuran apa yang dipilih untuk mengukur kinerja tergantung pada unit organisasi yang akan dinilai dan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan yang ditetapkan sebelumnya dibagian perumusan strategi dari proses manajemen strategi harus

digunakan dengan benar untuk mengukur kinerja perusahaan jika strategi telah diterapkan.³⁶

2. Strategi Pelayanan

a. Pengertian Layanan

Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut istilah pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan dengan cara langsung melayani pelanggan atau tidak langsung yaitu dengan melalui mesin atau sarana teknologi informasi.³⁷

Strategi pelayanan yang digunakan dalam lembaga keuangan perbankan diantaranya:

- 1) *Responsiveness* (cepat tanggap). *Responsiveness* merupakan kesiapan karyawan dalam menangani segala keluhan dan membantu menemukan solusi mengenai persoalan yang dihadapi nasabah secara cepat dan tepat.
- 2) *Competence* (kompetensi). Kompetensi merupakan tindakan berupa keunggulan atau keahlian dalam segi pengetahuan, keterampilan serta tingkah laku seseorang.

³⁶ Ir. Imran Ilyas, dkk, *Manajemen Strategi*, (Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2023), 15-23

³⁷ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), 47

- 3) *Contribution* (kontribusi). Kontribusi merupakan tindakan yang diberikan petugas *frontliner* bank dalam mencapai pelayanan yang optimal. Bentuk kontribusi yang diberikan berupa sikap, perilaku, ide, pemahaman dan pengetahuan yang mereka miliki.
- 4) *Honestly* (kejujuran). Kejujuran sangat penting dalam suatu perusahaan, kejujuran menentukan apakah calon nasabah maupun nasabah percaya untuk bertransaksi pada bank tersebut. Bank menyampaikan informasi secara terbuka, hal ini bertujuan untuk pengembangan dan menarik minat nasabah.
- 5) *Service Excellent* (pelayanan prima). *Service excellent* adalah bentuk pelayanan yang diberikan sesuai standar mutu yang mampu memenuhi keinginan, menjawab segala permasalahan serta mendapatkan kepuasan nasabah atau masyarakat.³⁸

Tujuan dari pelayanan adalah untuk memenuhi kepentingan informasi kepada orang lain atau umum, karena untuk memenuhi kebutuhan informasi tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan berupa sarana pra sarana yang memadai dan sumber daya yang handal dibidangnya.

b. Fungsi Layanan

Adapun fungsi dari adanya pelayanan antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

³⁸ Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, (Klaten: Penerbit Lakeisha, 2021), 1-3

- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Mendapatkan kualitas produk yang lebih atau terjamin.
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.³⁹

c. Prinsip Layanan

Adapun prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam bidang pelayanan adalah:

- 1) Merumuskan strategi pelayanan. Strategi pelayanan dimulai dengan perumusan suatu tingkat keunggulan yang disajikan kepada pelanggan.
- 2) Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan. Hal ini dapat membantu pelanggan agar tidak salah menafsirkan tingkat kepentingan yang akan diperolehnya.
- 3) Menetapkan standar kualitas dengan jelas. Hal ini perlu diketahui agar setiap orang mengetahui secara jelas tingkat kualitas yang harus dicapai.
- 4) Menerapkan sistem pelayanan yang efektif. Menghadapi persaingan tidak cukup hanya dengan senyuman dan sikap yang ramah, tetapi perlu suatu sistem yang terdiri dari metode dan prosedur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat.
- 5) Karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan.
- 6) Survei tentang kepuasan dan kebutuhan pelanggan.⁴⁰

³⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 119

3. Frontliner

Pada umumnya organisasi bank terbagi atas dua bagian atau dua divisi yaitu; *Back Office* dan *Front Office*. *Back office* adalah bagian-bagian organisasi seperti pembukuan, audit, urusan sumber daya manusia, dimana para karyawannya tidak berhubungan langsung dengan bank. Sedangkan *Front Office* adalah bagian-bagian organisasi dimana karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaan. *Front office* di bank sendiri lebih dikenal dengan sebutan *frontliner*. Adapun *frontliner* yang ada di bank terdiri dari *Account Officer*, *Costumer Service* dan *Teller*.

Frontliner adalah sebuah kategoeri dibidang pekerjaan di dalam suatu perusahaan yang biasanya bergerak dibidang jasa seperti perbankan. Secara umum tugas dari seorang *frontliner* adalah melayani nasabah secara langsung. Tugas seorang *frontliner* bank secara umum adalah memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah. Semakin banyak produk dan fitur yang disediakan oleh perbankan membuat *frontliner* harus memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang terbaik pada setiap produk dan fitur yang di inginkan nasabah oleh karena itu bagian *frontliner* dituntut untuk memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menjual produk dengan kualitas pelayanan yang memuaskan.⁴¹

⁴⁰ Freddy Rangkuti, *Measuring Costumer Satisfation: Gaining Relationship Strategi*, (Jakarta: Gramedia, 2006), 20

⁴¹ Archie Octhanantha, Mochammad Al Musadieg, Mochammad Djudi Mukzam, "Pengaruh Hasil Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja Studi Pada Karyawan Bagian Frontliner Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Tangerang Bintaro", 127.

1) *Customer Service*

Dalam ilmu manajemen *customer service* dapat dikatakan sebagai ilmu dan dapat juga dikatakan sebagai seni. Dikatakan sebagai ilmu karena *customer service* termasuk dalam bagian pemasaran dan lebih dekat kepada penjualan dan *customer service* dapat dipelajari, diajarkan dan dipraktikkan. Sedangkan *customer service* dikatakan sebagai seni dikarenakan *customer service* sangat membutuhkan unsur kreatifitas, inisiatif dan keterampilan dalam berhubungan atau berkomunikasi dengan orang lain. Jadi, *customer service* adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang berada digaris paling depan dan bertugas melayani pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan atau bank. Tugas dan fungsi bagian *customer service* adalah sebagai berikut:

- a) Melayani pelanggan atau nasabah dengan ramah dalam memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk, jasa dan persyaratan persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk bank.
- b) Melaksanakan tahapan awal administrasi dalam pembukuan rekening.
- c) Memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan atau nasabah dalam pemberian informasi.
- d) Memberikan informasi produk-produk dan jasa bank kepada calon nasabah.⁴²

⁴² Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018),

2) *Teller*

Sistem *teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah yang sebagian besar proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam sistem kasir. *Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi. *Teller* merupakan salah satu organ penting bagi sebuah bank. Merekalah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya.

Dalam pelaksanaannya, sistem *teller* ditunjang oleh sistem manual dan sistem komputer yang menyebabkan pekerjaan *teller* semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat sebelum melakukan transaksi dengan nasabah. Berikut adalah tugas dan pekerjaan *teller*, yaitu :

- a. Membayar dan menerima uang tunai (kasir)
- b. Melayani setoran BPJS
- c. Pembukaan *overbooking* nomor rekening nasabah yang terblokir,
- d. Menerima setoran warkat bank sendiri dan warkat bank lain (petugas *counter*)
- e. Melayani pembayaran oriflamme

f. Mencatat penerimaan dan pengeluaran tunai dan non tunai.⁴³

3) Satpam (Satuan Pengaman) atau *security*

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi proyek atau badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya. Dalam pelaksanaan tugasnya anggota satpam berperan sebagai berikut, yaitu:

- a. Unsur pembantu pimpinan institusi/proyek badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
- b. Unsur pembantu Kepolisian Negara di bidang penegakan hukum dan waspada
- c. keamanan (*security minded*) di lingkungan kerjanya
- d. Mengatur parkir kendaraan nasabah yang baik
- e. Memandu nasabah kedalam bank
- f. Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk/brosur/sliptransaksi/nomor antrian.

4. Optimalisasi

Optimalisasi adalah suatu proses untuk mencapai suatu hasil yang ideal atau optimalisasi (nilai efektif yang dapat dicapai). Optimalisasi didefinisikan sebagai bentuk dari mengoptimalkan sesuatu yang sudah ada, atau mendesain dan menciptakan sesuatu secara optimal. Optimalisasi

⁴³ Kasmir, *Costumer Service Excellent: Teori dan Praktik*, 257.

adalah yang terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, mengoptimalkan berarti membuat sempurna, membuat yang tertinggi, membuat maksimal, optimalisasi berarti pengoptimalan.

Menurut Poerwadarminta dalam buku manajemen pelayanan publik karya A. Batinggi dan Ahmad Badudu menjelaskan bahwa optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, yang berarti optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi juga banyak diartikan sebagai suatu ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Sedangkan pengertian lain menjelaskan bahwa optimalisasi merupakan suatu tindakan atau kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan. Untuk itu diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan intensifikasi terhadap obyek atau sumber yang sudah ada, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Optimalisasi sebagai perolehan hasil yang baik haruslah melalui usaha. Jadi, segala sesuatu yang menginginkan hasil yang optimal pastilah melalui cara yang terbaik dan usaha yang maksimal. Tentu hal tersebut membutuhkan waktu yang panjang dan lama namun bila kita terus melakukan usaha dengan sebaik-baiknya maka hasil yang akan kita dapatkan tentu akan seimbang dengan seberapa besar usaha yang telah kita perbuat.⁴⁴

⁴⁴ A. Batinggi, Ahmad Badudu, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Andi, 2013), 964.

5. Digitalisasi

a. Pengertian Digital

Digitalisasi adalah trend masa kini yang sudah lama diperdebatkan sejak tahun 1980-an, pada masa itu komputer mulai diperkenalkan ke pasar konsumen, yang kemudian membuka saluran baru bagi konsumen akan tentang isu-isu terbaru. Digitalisasi dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk model bisnis baru dan memberikan peluang baru untuk menghasilkan *value*. Evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan globalisasi yang mampu mempersingkat jarak dan waktu untuk berkomunikasi melalui *digital elektronik*.⁴⁵ Teori digital adalah sebuah konsep pemahaman dari perkembangan zaman mengenai teknologi dan *sains*, dari semua yang bersifat tradisional menjadi *modern*. Digital adalah sebuah cara atau metode yang kompleks namun fleksibel yang membuatnya menjadi sebuah kebutuhan dalam kehidupan manusia. Digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang, yang dapat menjangkau pasar yang lebih luas tanpa harus membuka cabang baru, cabang pembantu dan kantor kas kecil. Ada dua cara yang dapat dilakukan. Pertama, digitalisasi layanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, murah dan mudah ke nasabah, seperti

⁴⁵ Agus Wibowo, *Perbankan Digital (Digital Banking)*, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2022), 1.

membuka rekening digital. Kedua, mengintegrasikan kegiatan perbankan dengan kehidupan nasabah sehari-hari.⁴⁶

b. Digitalisasi Perbankan Syariah

Kehadiran dan praktek bank syariah khususnya di Indonesia hampir 3 dekade, akan tetapi perkembangan usahanya masih belum sebanding dengan lama waktu yang telah dilalui. Hal ini dikarenakan dalam praktiknya permasalahan yang sering dihadapi sektor perbankan syariah antara lain;

- 1) keterbatasan akses akan produk syariah
- 2) Masih belum optimalnya literasi keuangan syariah
- 3) keterbatasan SDM
- 4) Perlunya optimalisasi koordinasi dengan para pemangku kepentingan serta
- 5) Kebijakan keuangan yang selaras dan dapat saling mendukung perkembangan seluruh sektor keuangan syariah.

Transformasi digitalisasi layanan perbankan merupakan salah satu langkah bersaing untuk bisa bertahan. Hubungan intensitas sosialisasi yang tinggi oleh pihak perbankan dapat mempengaruhi masyarakat secara umum, fasilitas internet dan beragam media sosial dapat dimanfaatkan untuk kepentingan edukasi sosialisasi perbankan syariah. Di jaman yang semua serba digital ini media sudah beralih ke format online karena mudah diakses oleh siapa saja yang memerlukan informasi. Layanan teknologi yang menjadi andalan perbankan adalah

⁴⁶ Abdus Salam, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking : Optimalisasi dan Tantangan", 71.

online banking. *Online banking* dapat menjadi nilai tambah bagi produk syariah.⁴⁷

c. Kelebihan *mobile banking*

1) Bagi nasabah

Pertama *Mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, kedua Layanan *mobile banking* selain dapat menghemat biaya juga dapat menghemat waktu, ketiga Nasabah mengakses bank dan jasa jasanya kapanpun dan dimanapun. Keempat Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otorisasinya dan dapat memblokir kartu ATM.

2) Bagi Bank

Layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *value added service* kepada nasabahnya dan biaya pengurusan nasabah pun dapat berkurang.

d. Kelemahan *Mobile Banking*

Kelemahan dari *mobile banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspot* atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan *mobile banking* tidak bisa dilakukan. Kekurangan *mobile banking*

⁴⁷ Abdus Salam, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking : Optimalisasi dan Tantangan", 76

biasanya terletak pada kecepatan data saat akan melakukan transaksi yang terbilang cukup lambat (*mobile banking* yang berbasis sms).⁴⁸

6. MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)

Aplikasi MDIN adalah aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat untuk memudahkan nasabah untuk dapat mengakses kapan saja dan dimana saja. MDIN merupakan versi *mobile* syariah terbaru dari Bank Muamalat Indonesia dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang dipersembahkan bagi para nasabah. MDIN memiliki beberapa fitur yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa datang ke bank. MDIN sendiri menampilkan produk produk bank dengan jelas dan mudah untuk di akses oleh seluruh nasabah maupun non nasabah. Fitur menarik lain yang ada di MDIN *new look* (tampilan lebih fresh), *biometric login* (login dengan sidik jari). MDIN ini juga menawarkan transaksi yang mudah dan aman menggunakan *TIN Challenge* setiap transaksi untuk menjaga keamanan data nasabah. Aplikasi MDIN sudah dapat di unduh melalui *PlayStore* untuk pengguna iPhone iOS 7 dan *Google PlayStore* untuk pengguna Android dengan minimum versi 5.5. Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak. Faktor kepercayaan dalam *e-commerce* adalah perkiraan subjektif dimana konsumen percaya mereka dapat melakukan

⁴⁸ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 5, No. 1, 2015, 56.

transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

a. Fitur informasi:

- 1) Informasi saldo
- 2) Pengecekan semua transaksi
- 3) Pengecekan 10 transaksi terakhir informasi mutasi rekening

b. Fitur financial:

- 1) Transfer antar bank muamalat
- 2) Transfer ke bank lain
- 3) Transfer ke bank lain (SKN)
- 4) Transfer bank lain (RTGS)

c. Fitur pembayaran dan top up:

- 1) PLN (pascabayar, token dan nontagihan)
- 2) Telkom (telkom pay dan internet telkom)
- 3) Ponsel pascabayar (halo, indosat ooredoo, xl xplor, tri , prepaid, smartfren)
- 4) Pulsa ponsel (telkomsel, XL, indosat, Tri, smartfren)
- 5) Paket data (XL, Telkomsel, Indosat)
- 6) Uang Elektronik (ovo dan gopay)
- 7) Tv berlangganan
- 8) Tiket Garuda Airline
- 9) Zakat (BMM, Baznas, Rumah Zakat, Dompot Dhuafa)
- 10) Virtual account

- 11) DPLK syariah muamalat. Fitur pembukaan Rekening Online
- 12) Pembukaan rekening tabungan
- 13) Pembukaan rekening deposito (Bank Muamalat, 2023).

Manfaat dari aplikasi MDIN diantaranya adalah Non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan lokasi kantor cabang, konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat, jadwal sholat). Serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi. Fitur menarik yang terdapat di MDIN, (tampilan lebih fresh), *biometric login* (login dengan sidik jari) yang mana belum terdapat di *Mobile Banking* Muamalat versi lama, lebih mudah dan aman, *single portofolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan *transfer*, lebih praktis). MDIN juga dilengkapi dengan keamanan yang tinggi untuk menjaga keamanan data Nasabah, Fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang ke Bank, tidak ada biaya administrasi bulanan, biaya penggunaan layanan data sesuai operator telekomunikasi yang digunakan, pada transaksi tertentu ada biaya transaksi yang dikenakan seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran Telkom.⁴⁹

⁴⁹ Bank Muamalat <https://www.bankmuamalat.co.id/> diakses 31 Oktober 2023 pukul 19.45 WIB

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif yaitu sebuah metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan juga menganalisa data yang terdiri dari kata-kata dari tulisan, wawancara dan tindakan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung data kualitatif yang diperoleh dan juga tidak menganalisa angka-angka.

Jenis penelitian yang peneliti gunakan berupa penelitian lapangan atau disebut dengan *Field Research* dimana tujuannya untuk mengetahui secara intensif konteks sejarah, situasi yang sedang terjadi, dan hubungan dari lingkungan dari suatu elemen sosial, termasuk perorangan, kelompok, instansi, serta masyarakat sekitar.⁵⁰

Pada penelitian ini terdapat suatu tujuan untuk mendeskripsikan terkait Strategi *Frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) dan ingin mengetahui kemudahan serta kendala yang dirasakan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember ketika menggunakan MDIN.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang terletak di Jl. PB Sudirman No. 35, Pagah, Jemberlor Kec. Patrang, Jember. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut tidak terlepas dari tujuan

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 4.

penelitian yaitu untuk mengetahui strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network).

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan diamati sebagai sasaran penelitian. Dalam penelitian ini yang akan menjadi subjek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Lidia sebagai *Customer Service*, yang bertugas memberikan bantuan dan solusi kepada nasabah yang mengalami masalah atau pertanyaan terkait produk atau layanan bank.
2. Rachel sebagai *Teller*, yang bertugas melakukan berbagai aktivitas transaksi perbankan untuk nasabah dan melayani mereka secara tatap muka.
3. Edo sebagai *Security*, yang bertugas menjaga keamanan aset fisik dan non-fisik di area bank, menjaga keselamatan nasabah juga keamanan bertransaksi ketika berada di area bank itu sendiri.
4. Palupi sebagai *Branch Operation Service Manager*, yang bertugas untuk mensurvei, mengkoordinasi, memonitoring kegiatan operasional di cabang yang dikelola yaitu cabang utama dan cabang pembantu serta melakukan *approve* seluruh kegiatan operasional yang ada di KC dan KCP.
5. Dian Ari Wibowo sebagai *Operation Officer*, yang bertugas untuk mensurvei, mengkoordinasi, memonitoring kegiatan operasional yang ada di kantor kas.

6. Nasabah Bank Muamalat KC Jember sebagai pelengkap data dalam penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Informasi dari sumber data primer dalam penelitian kualitatif pada umumnya dapat digali dengan lebih mendalam melalui teknik observasi dan wawancara. Pengumpulan data dengan teknik observasi dan wawancara merupakan cara yang utama sekaligus sebagai ciri utama bagi penelitian kualitatif ini. Selain itu data dalam penelitian kualitatif dapat dikumpulkan melalui sumber data sekunder yang berupa dokumentasi dengan berbagai alternatif wujudnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Teknik observasi yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti. Tujuannya yaitu untuk mendapatkan gambaran secara langsung tentang strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network).

2. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara dengan informan dari pihak Bank Muamalat terutama bagian *frontliner*. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan

beberapa pertanyaan, tetapi tidak mengesampingkan kemungkinan munculnya pertanyaan baru yang berkaitan.

3. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen yaitu data rekaman, gambar, produk yang dijual. Dokumentasi akan mendukung hasil penelitian dari observasi dan wawancara agar lebih kredibel. Dokumentasi ini dilakukan dengan pengumpulan data dan dokumen perusahaan yang relevan dengan penelitian ini.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Peneliti melakukan empat tahapan sebagai analisis data yang berjalan secara bersama.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data sumber sebanyak mungkin untuk dapat diproses menjadi bahasan dalam penelitian. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa

belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel.

2. Reduksi Data

Reduksi data ialah Sebuah kegiatan yang mengacu pada tahapan pemisahan, penyederhanaan, pemusatan, pemilihan, serta transformasi data belum matang yang didapati dalam pencatatan lapangan tertulis. Dalam hal ini kegiatan mereduksi data terjadi selama kegiatan penelitian, yaitu sebelum pengumpulan data lapangan, selama persiapan proposal, pemilihan lokasi, pengembangan kerangka konseptual, pengembangan pertanyaan penelitian, dan pemilihan strategi pengumpulan data. Setelah kerja lapangan, kegiatan mereduksi data diteruskan sampai laporan studi terakhir selesai serta disiapkan. Sederhananya, reduksi data adalah Suatu wujud analisis dengan tujuan memfokuskan, memilih, mengasah, mengeliminasi, serta mengorganisasikan data dan pada akhirnya bisa menarik kesimpulan akhir dan divalidasi.

3. Data Display

Setelah mereduksi data, langkah yang bisa dilakukan selanjutnya yaitu menunjukkan data. Pada penelitian yang bersifat kualitatif, sajian data bisa berwujud uraian pendek, hubungan antara kategori, sebuah bagan, flowchart, dll.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan bagian wawasan baru yang sebelumnya tidak pernah terjadi. Penemuan tersebut

bisa atas deskripsi ataupun gambaran objek/tempat yang belum jelas yang diperiksa untuk memperjelas apa yang mungkin menjadi kausalitas ataupun interaksi, teori, ataupun hipotesis.⁵¹

F. Keabsahan Data

Dalam menilai keabsahan data dalam penelitian ini memakai Triangulasi. Artinya, proses pengumpulan sebuah data yang terdapat pada tiga sudut yang berbeda-beda. Dalam hal ini peneliti menerapkan metode dan sumber pengumpulan data yang berbeda. Peneliti memakai bermacam-macam metode diantaranya dokumentasi, wawancara dan observasi. Dalam hal ini peneliti pun juga memakai beragam sumber data, dikarenakan tidak serta merta mewawancarai staff bagian *frontliner* Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, akan tetapi juga mewawancarai nasabahnya.⁵²

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.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 243-252.

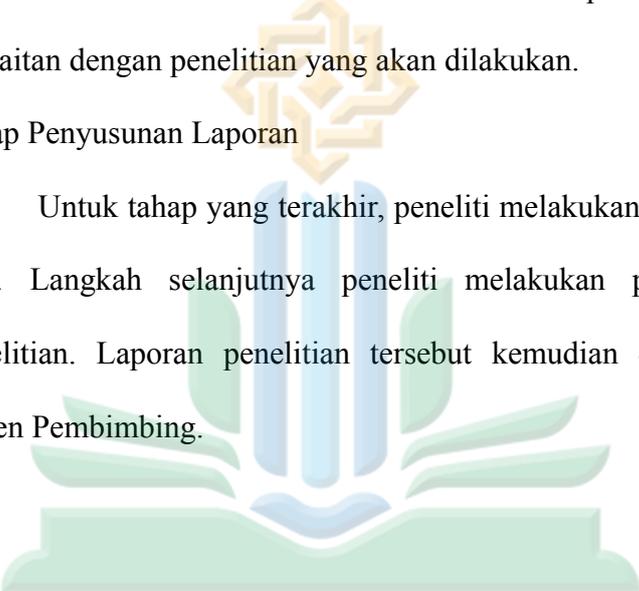
⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 241.

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.



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

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 strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN pada Bank Muamalat Kantor Cabang 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 menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat 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.⁵³

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

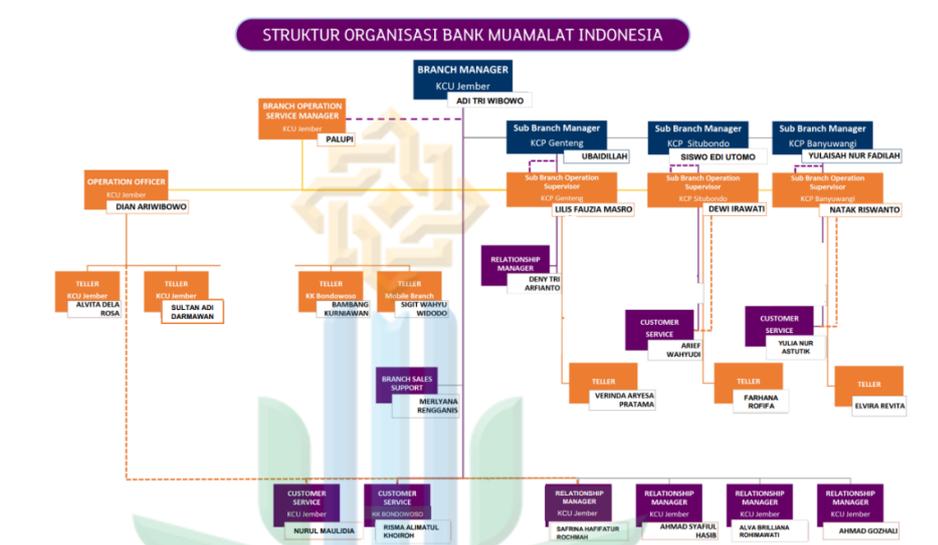
Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁵⁴

⁵³ Bank Muamalat <https://bankmuamalatjember.blogspot.com/2011/03/bank-muamalat-jember.html> (diakses 15 Mei 2024).

⁵⁴ Bank Muamalat <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi> (diakses 15 Mei 2024).

3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Jember



Sumber: Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Jember

4. Tugas dan Wewenang

Tugas masing-masing bagian dalam lini bisnis Bank Muamalat Kantor Cabang Jember:

- Branch Manager* : Sebagai kepala kantor cabang yang mengelola bisnis membawahi Sub *Branch Manager* (KCP), *Relationship Manager* dan *Customer Service*
- Sub Branch Manager* : Sebagai kepala kantor cabang pembantu yang mengelola bisnis membawahi *Relationship Manager* dan *Customer Service*
- 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:

- a. Menghimpun Dana (*Funding*)
 - 1) 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:

a) 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.

b) 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)*

c) Tabunganku adalah tabungan dalam mata uang rupiah (IDR) dengan persyaratan mudah untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

d) 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.

- e) Tabungan IB Hijrah Prima adalah Tabungan syariah yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan transaksi finansial dengan bagi hasil yang kompetitif.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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).

b. 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.⁵⁵

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

c. 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.⁵⁶

- 1) Deposito IB Hijrah Muamalat yang merupakan produk deposito reguler
- 2) Deposito online IB Hijrah Muamalat yang dapat dibuka kapan saja dan dimana saja melalui mobile Banking Muamalat DIN
- 3) 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

⁵⁵ Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998, Tentang Giro

⁵⁶ Undang-undang nomor 10 tahun 1998 Tentang Deposito

pemerintah (PP no 1/2019 tentang penerimaan devisa hasil ekspor dari barang ekspor Sumber Daya Alam)⁵⁷

d. Pembiayaan (*Lending*)

1) *Consumer*

a) 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 mengagunkan rumah. Angsuran pasti dengan persyaratan yang mudah.

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

2) *Small Medium Entripise (SME)*

a) Modal Kerja merupakan pembiayaan dengan periode waktu yang pendek ataupun panjang yang diperuntukan bagi 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.

⁵⁷ Fita Dianita, diwawancara oleh penulis, Jember 15 November 2023.

- b) Pembelian Aset merupakan pembiayaan yang diperuntukan untuk membuahkan aset atau keuntungan seperti pembelian ruko, pembelian kantor dan kendaraan operasional.
- c) Pembangunan merupakan pembiayaan yang digunakan untuk kebutuhan individu, seperti pengembangan atau peremajaan suatu lembaga/instansi.⁵⁸

e. Jasa Layanan

- 1) 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.
- 2) Layanan Jasa Layanan Escrow adalah jasa penyediaan dan pengelolaan yang diberikan oleh Bank Muamalat yang bertindak sebagai Agen Escrow/ *Escrow Agent* kepada Nasabah untuk melaksanakan hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam Perjanjian yang dibuat oleh Nasabah dan para mitra Nasabah.
- 3) 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

⁵⁸ Ida, diwawancara oleh penulis, Jember 15 November 2023.

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.

- 4) Layanan *Cash Deposit 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.
- 5) 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).

- 6) 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.
- 7) 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.

- 8) 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.⁵⁹

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. Strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada bank muamalat kantor cabang jember

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Muamalat KC Jember terkait strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN pada Bank Muamalat KC Jember. Hasil wawancara kepada Palupi selaku *Branch Operation Service manager* Bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa:

“Dari pihak bank sendiri strateginya adalah pada awal peluncuran seluruh pegawai harus mengenalkan kepada semua nasabah yang datang ke kantor dan ditanya apa sudah menggunakan MDIN apa belum, sehingga dengan strategi ini pihak bank dapat mengetahui nasabah mana yang sudah atau belum menggunakan MDIN. Selain

⁵⁹ “Jasa layanan PT. Bank Muamalat Indonesia”, diakses pada 18 Mei 2024 <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/layanan-wholesale/layanan-cash-pick-up-delivery-cpud-dan-cash-mobile>

itu, karena semua perbankan termasuk bank Muamalat sudah ke era digital, maka semua transaksi seperti pembukaan rekening, transaksi di *teller* diarahkan untuk menggunakan MDIN. Bahkan *customer service* setiap harinya ditarget sudah buka rekening MDIN berapa hari ini, *security* juga dibekali pengetahuan tentang MDIN supaya pelayanan menjadi lebih cepat.”⁶⁰

Rachel selaku *teller* bank Muamalat KC Jember juga mengatakan bahwa:

“untuk strateginya kalau ada nasabah yang sudah punya rekening bank Muamalat, kita tanya sudah punya aplikasi MDIN apa belum, pernah dipakai apa belum MDIN nya, jika belum kita tawarkan dengan menjelaskan berbagai fitur dan keuntungan apabila menggunakan MDIN secara pelan, sabar, telaten dan teliti kepada nasabah agar transaksi yang dilakukan menjadi lebih mudah, cepat dan tepat. Dengan begitu penggunaan MDIN bisa lebih optimal.”⁶¹

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan lidia sebagai *customer service* bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa:

“Kita selain mengedukasi nasabah untuk terus menggunakan MDIN, selalu menjelaskan apa saja kemudahan yang dirasakan ketika menggunakan MDIN. Kita juga menawarkan produk dan menjelaskan fitur apa saja yang ada di MDIN dan keuntungan yang didapatkan. Selain itu, kita juga melakukan promosi atau sosialisasi di media sosial seperti instagram, whatsapp, dan fb. Biasanya berisi pemberitahuan promo, informasi produk baru, kelebihan MDIN dan manfaat-manfaat lainnya ketika menggunakan MDIN. Kita juga melakukan *sales call* dan *open table* ketika ada *event* tertentu dan menyebarkan brosur. Selain itu terdapat pemberitahuan di Mesin ATM, di mobile banking sebelumnya, dan juga melalui *sms blast*.”⁶²

Security bank Muamalat KC Jember, Edo juga mengatakan bahwa:

“Untuk strategi kita selalu menanyakan apa kebutuhan nasabah terlebih dahulu. Misalnya mau buka rekening, kita pastikan nasabah membawa hp atau tidak, sudah punya MDIN apa belum, jika belum kita bantu download dan pembukaan rekening sekalian. Jadi ketika selesai nasabah tinggal mengambil buku dan ATM di *customer service*. *Security* juga dibekali pengetahuan yang lain

⁶⁰ Palupi, diwawancarai oleh penulis, Jember 20 November 2023

⁶¹ Rachel, diwawancarai oleh penulis, Jember 22 November 2023

⁶² Lidia, diwawancarai oleh penulis, Jember 22 November 2023

tentang MDIN agar membantu proses pelayanan menjadi lebih cepat.”⁶³

Selain itu Dian Ari Wibowo selaku *Operation Officer* bank Muamalat KC

Jember juga menjelaskan bahwa:

“Strateginya, kita selalu *mengupgrade* atau menambah fitur-fitur baru untuk memudahkan nasabah. Seperti *biometric login* atau login dengan sidik jari, *new look* MDIN yang lebih *fresh*, konten islami seperti kalkulator zakat, arah kiblat jadwal sholat, notifikasi sedekah subuh. Fitur lainnya seperti informasi produk dan layanan, serta layanan “hubungi kami” untuk mempermudah pengguna MDIN. Selain itu kita juga mengupgrade sistem keamanan. MDIN sekarang dilengkapi dengan adanya TIN (*Transaction identification number*) dan otomatis terdeteksi imei *handphone* dengan aplikasi dan nomor yang sama, sehingga keamanan data nasabah sangat terjaga.”⁶⁴

2. Kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah menggunakan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)

Berdasarkan rumusan masalah kedua pada penelitian ini yaitu apa saja kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah menggunakan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network), MDIN merupakan aplikasi yang dalam penggunaannya lebih mudah dibandingkan dari aplikasi sebelumnya, karena fitur yang ada didalam MDIN sudah sangat lengkap dan semua fitur menunya ditampilkan ditampilan awalnya. Berikut hasil wawancara kepada Palupi selaku *Branch Operation Service Manager* Bank Muamalat KC Jember menjelaskan bahwa:

“Kendala yang sering terjadi adalah adanya nasabah yang sudah lanjut usia dan gaptek. Jadi pihak bank kesulitan dalam mengedukasi nasabah. Selain itu, tidak semua nasabah memiliki hp android, jadi rata-rata nasabah yang tidak menggunakan hp android

⁶³ Edo, diwawancarai oleh penulis, Jember 17 Mei 2024

⁶⁴ Dian Ari Wibowo, diwawancarai oleh penulis, Jember 22 November 2023

namun ingin membuka rekening disarankan datang langsung ke Bank untuk dibantu dalam pembuatan rekening oleh pihak Bank.”⁶⁵

Operation Officer Bank Muamalat KC Jember, Dian Ariwibowo

juga menjelaskan bahwa:

“Kendalanya adalah karena semua sudah serba digital, jadi ketika internet sedang tidak stabil maka akan mempengaruhi *mobile bankingnya*. Namun kendala jaringan ini sangat jarang sekali terjadi karena kebanyakan nasabah kita tinggal di perkotaan. Selain itu, pada saat sistem perbankan sedang melakukan masa pemeliharaan pasti ada gangguan seperti mengalami *error* ketika melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* MDIN. Namun semua akan kembali normal dalam waktu kurang lebih 24 jam.”⁶⁶

Peneliti juga mewawancarai Diki selaku nasabah bank Muamalat KC Jember, yang mengatakan bahwa:

“Seringkali aplikasi nge-lag atau tidak responsif ketika koneksi internet kurang stabil. Kemudahannya MDIN ini sangat membantu, karena bisa diakses kapanpun dan dimanapun. Jadi ketika melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien melalui aplikasi tanpa harus pergi ke kantor cabang Bank Muamalat. Selain itu adanya MDIN ini memudahkan dalam mengontrol saldo rekening tabungan.”⁶⁷

Savira selaku nasabah bank Muamalat KC Jember juga menjelaskan bahwa:

“Terkadang jaringan yang tidak stabil membuat aplikasi MDIN menjadi macet. Kalau kemudahan yang dirasakan yaitu transaksi menjadi lebih mudah. Selain itu, di MDIN terdapat berbagai fitur yang memudahkan penggunaannya. Seperti penjelasan produk yang lengkap, pembukaan rekening secara online baik rekening tabungan atau deposito. Jadi nasabah datang ke bank tinggal mengambil buku dan kartu sehingga dengan adanya fitur tersebut dapat mempersingkat waktu.”⁶⁸

⁶⁵ Palupi, diwawancarai oleh penulis, Jember 20 November 2023

⁶⁶ Dian Ari Wibowo, diwawancarai oleh penulis, Jember 22 November 2023

⁶⁷ Diki, diwawancarai oleh penulis, Jember 03 Juni 2024

⁶⁸ Savira, diwawancarai oleh penulis, Jember 03 Juni 2024

Selain itu, Isti selaku nasabah bank Muamalat KC Jember mengatakan bahwa:

“Kendalanya kadang tidak bisa transaksi karena ada perbaikan sistem atau jaringan internet yang tidak bagus. Tapi MDIN ini membuat transaksi menjadi lebih ringkes. Apalagi sudah terhubung dengan layanan lain seperti *marketplace* dan *e-commerce* yang semakin memudahkan dalam bertransaksi. Selain itu yang saya suka dari MDIN ini terdapat fitur islami yang sangat membantu, seperti kalkulator zakat, notif sedekah subuh, serta adanya layanan nasabah digital yang memudahkan ketika ada kendala atau memerlukan bantuan.”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, tentunya ada kendala dan kemudahan yang didapat, baik dari sisi kendala perbankan dalam memasarkannya maupun kendala dan kemudahan dari pihak nasabah yang aktif dalam menggunakan aplikasi MDIN (Muamalat Digital Islamic Network). Nasabah hanya perlu membuka smartphone untuk melakukan transaksi. Transaksi melalui MDIN ini memiliki kelebihan dari pada melakukan transaksi melalui ATM, karena MDIN ini bisa melakukan transfer menggunakan fitur SKN dan RTGS yang merupakan transfer antar bank yang memiliki batas limit lebih besar. Nasabah juga tidak perlu datang ke kantor bank untuk melakukan transaksi, jadi nasabah hanya perlu membuka aplikasi MDIN dan memilih fitur apa yang diinginkan sehingga tak perlu membuang waktu untuk datang ke ATM ataupun ke kantor bank. MDIN juga menyediakan fitur pembukaan rekening online baik tabungan maupun deposito sehingga nasabah ke bank hanya mengambil kartu rekening dan buku tabungannya saja. Adanya fitur

⁶⁹ Isti, diwawancarai oleh penulis, Jember 03 Juni 2024

layanan nasabah digital semakin mempermudah nasabah ketika mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan, baik melalui aplikasi MDIN atau menghubungi nomor yang tersedia.

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 Strategi *Frontliner* dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat KC Jember sebagai berikut:

1. Strategi *Frontliner* Dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Dari hasil wawancara dengan berbagai pihak yang terlibat dalam operasional Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, beberapa temuan terkait strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN dapat dianalisis menggunakan teori strategi pelayanan pada perbankan yang meliputi *responsiveness, competence, contribution, honesty, dan service excellent*. Adapun strategi yang dilakukan oleh pihak *frontliner* bank muamalat yaitu:

- a. *Responsiveness* (cepat tanggap). *Responsiveness* mengacu pada kemampuan bank untuk merespon kebutuhan nasabah dengan cepat dan efisien. Dalam konteks ini, strategi yang diterapkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember mencerminkan responsivitas yang tinggi, terutama dalam membantu nasabah mengoptimalkan

penggunaan MDIN. Hal ini terlihat dalam pendekatan yang dilakukan oleh *frontliner* seperti *teller*, *costumer service*, dan *security*. *Teller* dan *costumer service* secara aktif menanyakan kepada nasabah apakah sudah menggunakan MDIN dan memberikan penjelasan tentang manfaat serta fitur-fitur MDIN jika nasabah belum menggunakannya. *Security* juga berperan penting dalam membantu nasabah untuk mengunduh aplikasi MDIN, memastikan bahwa nasabah dapat segera membuka rekening tanpa hambatan. Semua ini menunjukkan responsivitas yang cepat dalam memenuhi kebutuhan nasabah, baik dalam hal pengenalan MDIN maupun dalam memastikan transaksi yang dilakukan melalui *platform digital* dapat berjalan lancar.

- b. *Competence* (kompetensi). Kompetensi mengacu pada tingkat keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh staf bank dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan wawancara, semua *frontliner* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember tampaknya sudah dilatih dengan baik dalam penggunaan MDIN dan bagaimana cara menjelaskan fitur-fitur serta manfaat aplikasi kepada nasabah. *Costumer service* dan *teller* memiliki pengetahuan mendalam tentang aplikasi MDIN, seperti menjelaskan keuntungan dan fitur-fitur baru, termasuk fitur islami seperti kalkulator zakat dan arah kiblat. Selain itu *security* juga diberi pelatihan agar dapat membantu nasabah dalam proses pembukaan rekening melalui aplikasi MDIN. Dian Ari Wibowo selaku *operation officer* menjelaskan bahwa mereka terus *mengupgrade* aplikasi dengan

fitur baru, seperti sistem *login biometrik* dan peningkatan sistem keamanan, yang menunjukkan bahwa bank berinvestasi dalam meningkatkan kompetensi sistem digital mereka.

- c. *Contribution* (kontribusi). Kontribusi berhubungan dengan bagaimana karyawan atau bank itu sendiri memberikan nilai tambah kepada nasabah. Dalam hal ini, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember berusaha memberikan kontribusi yang signifikan melalui pengenalan MDIN, yang tidak hanya mempermudah transaksi perbankan tetapi juga memberikan layanan tambahan yang bermanfaat bagi nasabah. Bank Muamalat menawarkan berbagai layanan digital seperti notifikasi zakat, jadwal sholat, dan fitur-fitur islami lainnya yang memberikan nilai tambah bagi nasabah yang ingin menjalani kehidupan keuangan yang lebih syar'i. selain itu sosialisasi melalui media sosial dan *sales call* menunjukkan kontribusi dalam mengedukasi masyarakat tentang pentingnya digitalisasi dan kemudahan yang ditawarkan oleh MDIN.
- d. *Honestly* (kejujuran). Kejujuran adalah aspek penting dalam membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Dalam hal ini, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember menunjukkan sikap jujur dalam memberikan informasi terkait produk dan layanan mereka. *Frontliner* seperti *teller* dan *costumer service* tidak hanya menawarkan MDIN tetapi juga memberikan penjelasan yang transparan mengenai manfaat aplikasi dan bagaimana cara penggunaannya. Mereka juga

memberikan informasi yang jujur mengenai kelebihan dan fitur-fitur aplikasi MDIN. Serta tidak ada indikasi adanya upaya penutupan informasi atau penyembunyian fakta, bank berusaha agar nasabah mengetahui dengan jelas apa yang mereka dapatkan dari menggunakan MDIN.

- e. *Service excellent* (pelayanan prima). Pelayanan prima merujuk pada pemberian layanan yang sangat baik dan melebihi ekspektasi nasabah. Berdasarkan wawancara, strategi yang diterapkan Bank Muamalat Kantor Cabang Jember mencerminkan upaya untuk memberikan pelayanan prima dalam setiap interaksi dengan nasabah. penggunaan MDIN mempermudah transaksi dan memberikan kenyamanan bagi nasabah dengan berbagai fitur yang diperbarui secara berkala, seperti *login biometrik* dan sistem keamanan yang lebih canggih. Selain itu adanya pelatihan untuk setiap petugas *frontlinner*, termasuk *security* yang dilibatkan dalam pembukaan rekening melalui aplikasi, menunjukkan komitmen bank terhadap pelayanan yang memuaskan. Serta aktivitas promosi seperti melalui media sosial dan acara *open table* menunjukkan usaha bank untuk terus meningkatkan keterlibatan nasabah dan memberikan pelayanan yang tak hanya cepat tetapi juga mendalam.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurkholifah Pramita yang berjudul “Strategi Pemasaran Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada

Bank Muamalat Indonesia KC. Bengkulu”, dapat disimpulkan bahwa temuan ini menggambarkan strategi pemasaran Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dengan lebih menekankan pada kategori seperti segmentasi pasar, penentuan posisi, dan bauran pemasaran. Dengan mengidentifikasi elemen bauran pemasaran yaitu produk, harga, tempat, dan promosi sebagai kunci strategi pemasaran Muamalat DIN (Digital Islamic Network) di Bank Muamalat Indonesia KC. Bengkulu.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini berbeda outputnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurkholifah Pramita, perbedaan tersebut lebih menyoroti pada fokus dan pendekatan strategi, yang mana penelitian sebelumnya mengkaji strategi pemasaran dari perspektif bauran pemasaran dan segmentasi pasar. Sementara penelitian terbaru lebih terfokus pada aspek pelayanan dan promosi yang menekankan pada strategi pelayanan yang digunakan dalam lembaga keuangan perbankan seperti *responsiveness*, *competence*, *contribution*, *honestly*, dan *service excellent* untuk meningkatkan penggunaan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) di Bank Muamalat kantor cabang Jember.

Dari paparan yang dijelaskan peneliti, *frontliner* bank muamalat kantor cabang Jember telah melaksanakan upaya untuk mengoptimalkan penggunaan MDIN dari strategi pelayanan hingga strategi pemasaran mereka terapkan yang merupakan pembeda dengan mobile banking lainnya. Cara yang mereka lakukan untuk meningkatkan nasabah yakni

dengan memprioritaskan fitur-fitur yang ada di dalam MDIN, menjelaskan keunggulan dari produk dan sistem pengamanan yang lebih dibandingkan dengan mobile banking yang lain.

2. Apa saja kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah menggunakan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)

Berdasarkan rumusan masalah kedua yaitu apa saja kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan aplikasi MDIN, pihak frontliner menyatakan bahwa yang menjadi kendala dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi MDIN yaitu edukasi di kalangan nasabah yang usianya sudah masuk dalam kategori lansia. Maka dari itu banyak diantara mereka yang tidak mempunyai smartphone. Adapun jika kita perhatikan kalangan lanjut usia memang tidak terlalu memperhatikan akan hal ini sehingga mereka kurang berminat untuk menggunakannya. Selain itu juga nasabah yang sudah lanjut usia masih banyak yang kurang mengetahui tentang internet sedangkan aplikasi MDIN ini tingkat pemahaman yang diperlukan untuk menggunakannya terbilang tinggi karena didalamnya terdapat banyak fitur-fitur baru. Selain kendala faktor usia ada juga kendala lainnya seperti terkendala dengan jaringan yang hampir semua bisnis online ataupun jasa online pernah mengalaminya jika jaringan sedang down semuanya akan bermasalah. Namun tidak menjadi permasalahan utama bagi pihak bank muamalat kantor cabang Jember karena hampir semua nasabah tinggal diperkotaan. Kalaupun ada yang

terkendala jaringan kemungkinan pada saat melakukan registrasi sinyal atau jaringan nasabah lagi down atau bermasalah.

Kemudahan atau keuntungan jika nasabah aktif menggunakan aplikasi MDIN ini akan mengurangi volume transaksi di kantor cabang yang mana hal ini akan mengurangi biaya pengurusan nasabah. Hal ini dikarenakan keperluan nasabah sudah bisa dilakukan lewat yang namanya aplikasi MDIN. Sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi baik itu tagihan maupun hal lainnya. Yang kedua dengan aktifnya seorang nasabah menggunakan Aplikasi MDIN akan menambah loyalitas nasabah. Selain itu keuntungan jika nasabah aktif menggunakan aplikasi MDIN yaitu nasabah hanya perlu membuka smartphone untuk melakukan transaksi dan juga ada beberapa kelebihan yang didapatkan nasabah dengan menggunakan aplikasi MDIN yaitu dapat melakukan transfer menggunakan fitur SKN dan RTGS, yang mana batas limit lebih besar jika kita bandingkan dengan melakukan transfer di ATM. Beberapa nasabah lainnya juga menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi Muamalat DIN ini sangat membantu terutama dalam mengontrol saldo rekening tabungan, dan juga dapat mempermudah memindahkan dana baik itu sesama bank Muamalat maupun dengan Bank lain, perihal dengan transfer terkadang membuat seorang nasabah enggan untuk langsung datang ke ATM ataupun kantor cabang hal ini dikarenakan harus memiliki waktu khusus untuk meluangkan waktu disamping itu juga belum masalah antrian yang sering terjadi di kantor cabang membuat nasabah jenuh.

Maka dari itu nasabah mengungkapkan kemudahan yang didapatkan dengan menggunakan MDIN ini sering terkait dengan masalah transaksi transfer.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shafaliza Risfany dan Reni Ria Armayani Hasibuan yang berjudul "penerapan layanan muamalat DIN dalam kemudahan bertransaksi pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat", dapat disimpulkan bahwa temuan ini sejalan dalam mengevaluasi kendala yang dihadapi Bank Muamalat dalam penggunaan MDIN. Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa penerapan Muamalat DIN belum efektif dan efisien terutama karena mayoritas nasabah adalah lansia yang belum memahami aplikasi Muamalat DIN. Sehingga penelitian ini menekankan perlunya strategi pemahaman yang lebih baik untuk nasabah dan masyarakat.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berbeda outputnya dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shafaliza Risfany dan Reni Ria Armayani Hasibuan, perbedaan tersebut lebih menyoroti pada fokus dan temuan utamanya, yang mana penelitian sebelumnya cenderung lebih fokus pada masalah yang terkait dengan kurangnya pengetahuan nasabah lansia dan mengusulkan perlunya peningkatan pemahaman sebagai solusi. Sedangkan penelitian terbaru tidak hanya mengidentifikasi masalah tetapi juga menekankan manfaat dan kemudahan yang diperoleh dari aplikasi MDIN (Muamalat Digital Islamic

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada bank Muamalat kantor cabang Jember, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat kantor cabang Jember berdasarkan hasil penelitian, tercermin dalam responsivitas tinggi yang ditunjukkan oleh *frontliner* dalam mengenalkan, menjelaskan, dan membantu nasabah menggunakan MDIN, serta memastikan kelancaran transaksi digital. Staf *frontliner* termasuk *costumer service*, *teller* dan *security* memiliki kompetensi yang memadai dengan pengetahuan yang mendalam mengenai aplikasi MDIN, serta kemampuan untuk menjelaskan manfaat dan fitur-fiturnya secara efektif. Selain itu, Bank Muamalat memberikan kontribusi yang signifikan bagi nasabah dengan menyediakan fitur tambahan berbasis syariat islam melalui MDIN, seperti kalkulator zakat dan jadwal sholat, serta aktif mengedukasi masyarakat mengenai manfaat digitalisasi layanan perbankan. Dalam hal kejujuran, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember berkomitmen untuk memberikan informasi yang transparan kepada nasabah, memastikan mereka memperoleh pemahaman yang jelas mengenai produk dan layanan yang ditawarkan. Terakhir, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember berfokus pada pelayanan prima, dengan berusaha memenuhi dan bahkan melampaui

ekspektasi nasabah, baik dalam hal kemudahan transaksi maupun kenyamanan melalui peningkatan fitur digital yang terus diperbarui. Secara keseluruhan, *frontliner* Bank Muamalat Kantor Cabang Jember telah berhasil menerapkan strategi pelayanan yang komprehensif dan efektif, yang tidak hanya memperkuat posisi mereka dalam persaingan digital, tetapi juga meningkatkan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi.

2. Kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah yakni dari data yang didapatkan peneliti di lapangan, pihak Bank Muamalat kantor cabang Jember menyatakan bahwa yang menjadi kendala utama dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) adalah rendahnya tingkat edukasi di kalangan nasabah lansia, yang seringkali tidak memiliki smartphone atau kurang memahami internet dan fitur aplikasi. Selain itu, masalah jaringan juga turut berpengaruh, meskipun ini tidak menjadi isu utama karena sebagian besar nasabah berada di perkotaan. Selanjutnya kemudahan yang dirasakan nasabah dari penggunaan aplikasi MDIN adalah bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dan keuntungan signifikan bagi nasabah. Dengan menggunakan MDIN, nasabah dapat mengurangi frekuensi kunjungan ke kantor cabang, yang berdampak pada pengurangan biaya operasional. Aplikasi ini memfasilitasi transaksi seperti transfer dan pembayaran tagihan dengan batas limit lebih tinggi dibandingkan dengan ATM, serta memungkinkan kontrol saldo dan pemindahan dana dengan lebih mudah.

Selain itu, aktifnya penggunaan aplikasi MDIN meningkatkan loyalitas nasabah dan mengatasi kendala seperti antrian di kantor cabang. Secara keseluruhan, MDIN meningkatkan kenyamanan dan efisiensi transaksi perbankan bagi nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terdapat beberapa saran untuk ditindaklanjuti. Adapun yang peneliti sarankan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Muamalat kantor cabang Jember

Perlunya melakukan kerja sama akan hal pemangku literasi keuangan syariah serta optimalisasi koordinasi dengan para pemangku kepentingan. Sehingga bisa melakukan sosialisasi diberbagai tempat sekaligus memperkenalkan produk-produk yang ada di Bank Muamalat sehingga semua kalangan masyarakat mengetahui keunggulan-keunggulan yang dimiliki terutama dibidang mobile banking MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) yang mana nantinya akan menambah kepuasan nasabah bertransaksi dan mampu bersaing dengan perbankan lainnya sehingga produk yang ditawarkan akan menjadi prioritas bagi nasabah.

2. Dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan didalamnya, namun peneliti mengharapkan dengan adanya skripsi ini mampu menjadi manfaat bagi siapaun dan juga peneliti mengharapkan agar nantinya penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Rini Puji, dkk., “Efektifitas Muamalat DIN Transisi Progresif Dalam Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Muamalat KC Jember.” *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no.2 (2024): 115.
- Batinggi, A dan Ahmad Badudu. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Boci, Yayang Marentisna Sina. "Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kc Cibinong." Skripsi, UIN SYARIF HIDAYATULLAH, 2019.
- Dafit L, Richard. *Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *AL-Quran dan Terjemahan*. Bandung: CV Penerbit Al-Quran Junnatul Ali Tahun, 2005.
- Dewi, Yovi Silvila. "Strategi Frontliner Staff Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Krian." Skripsi, UIN KHAS Jember, 2022.
- Fiergiyani, Mulfadillah. "Strategi Komunikasi Frontliner Dalam Menangani Komplain Nasabah di BNI Cabang Bulukumba." Skripsi, UIN ALAUDDIN MAKASSAR, 2019.
- Ilyas, Imran, dkk. *Manajemen Strategi*. Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2023.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Marliani, Selly. "Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al-Kautsar." Skripsi, IAIN METRO, 2021.
- Maslikah, Akyun dan Siswahyudianto. “Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network dalam Meningkatkan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat”, *Jurnal Administrative Science* 4, no.1 (2023).
- Masrohatin, Siti, dkk., “Analisis Strategi Pelayanan Pada Produk Kredi Umrah Di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat.” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no.1 (2024): 155.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Muhammad. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Akademia Manajemen dan Perusahaan YKPN, 2005.

- Mustaqim, Bagus Sirot. "Strategi Frontliner dalam Mengoptimalkan Branchless Banking pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jepara Pemuda II." Skripsi, IAIN KUDUS, 2022.
- Nasmila. "Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Parepare." Skripsi, IAIN PAREPARE, 2021.
- Novi, Syamsul Hadi. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 5, no. 1 (2015): 56.
- Octhanantha, Archie, Mochammad Al Musadieq, Mochammad Djudi Mukzam. "Pengaruh Hasil Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja Studi Pada Karyawan Bagian Frontliner Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Tangerang Bintaro," *Jurnal Administrasi Bisnis* 51, no.2 (2017): 27 dan 127.
- Pamekas, Meki. *Pelayanan Prima*. Klaten: Penerbit Lakeisha, 2021.
- Peraturan otoritas jasa keuangan nomor 12/pojk.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum pasal 3.
- Pramita, Nurkholifah. "Strategi Pemasaran Muamalat DIN (Digital Islamic Networ) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu." Skripsi, UIN FATMAWATI SUKARNO Bengkulu, 2022.
- Putri, Nadia Azalia, dkk., "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember." *Jurnal of Social Society* 1, no.2 (2023): 43.
- Qoriani, Hersa Farida, dkk., "Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP. Jember Balung." *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no.3 (2024): 128.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Costumer Satisfaction: Gaining Relationship Strategi*. Jakarta: Gramedia, 2006.
- Rattu, Praysi Nataly, Novie R. Pioh, Stefanus Sampe. "Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Minahasa)," *Jurnal Governance* 2, no. 1 2022): 4.
- Risfany, Shafaliza dan Reni Ria Armayani Hasibuan. "Penerapan Layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat", *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen* 2, no.1 (2022).

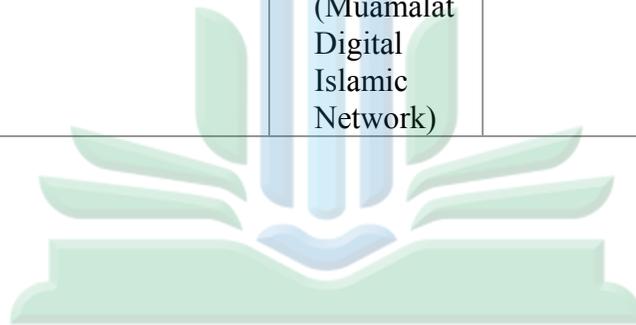
- Salam, Abdus. "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking : Optimalisasi Dan Tantangan", *Al-Amwal* 10, no.1 (2018): 71-76.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Deposito.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Giro.
- Setianingrum, Nurul, dkk,. "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 1, no.3 (2024): 615.
- Sitorus, Onny Fitriana dan Novelia Utami. *Strategi Promosi Pemasaran*. Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017.
- Situs resmi bank Muamalat. Diakses pada tanggal 12 Oktober, 2023. <https://www.bankmuamalat.co.id/>
- Situs resmi bank Muamalat. Diakses pada tanggal 12 Oktober, 2023. <https://www.bankmuamalat.co.id/profilbankmuamalat>
- Situs Resmi Bank Muamalat. Diakses pada tanggal 15 Mei, 2024. <https://bankmuamalatjember.blogspot.com/2011/03/bank-muamalat-jember.html>
- Situs Resmi Bank Muamalat. Diakses pada tanggal 15 Mei, 2024. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi>
- Situs Resmi Bank Muamalat. Diakses pada tanggal 18 Mei, 2024. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/layanan-wholesale/layanan-cash-pick-up-delivery-cpud-dan-cash-mobile>
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suprpto, Hery. "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan)," *Jurnal penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)* 4, no. 3 (2019): 1050.
- Yushar, Mirajana. "Optimalisasi Peran Pelayanan Frontliner Bagi Kepuasan Nasabah (Kajian Di Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Keutapang Aceh Besar)." Skripsi, UIN AR-RANIRY Banda Aceh, 2020.
- Wibowo, Agus. *Perbankan Digital (Digital Banking)*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2022.

Lampiran 1 Matrik Penelitian

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Strategi Frontliner dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	Strategi Frontliner dan Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)	1. Strategi Frontliner	1. Pengertian Strategi 2. Strategi Pelayanan 3. Pengertian Frontliner	1. Informan a. Branch Operation Service Manager b. Operation Officer c. Teller d. Customer Service e. Security f. Nasabah 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1. Metode Pendekatan Kualitatif Deskriptif 2. Metode Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 3. Metode Analisis Data: deskriptif 4. Keabsahan Data: Triangulasi Sumber	1. Bagaimana Strategi Frontliner dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember 2. Apa kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah pada saat menggunakan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)

		2. Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)	1. Pengertian Optimalisasi 2. Pengertian Digitalisasi 3. Pengertian MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)			
--	--	---	---	--	--	--



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

Lampiran 2 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Cahyani Putri
Nim : 204105010053
Prodi Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul "**Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kantor Cabang 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, 22 Oktober 2024



Dian Cahyani Putri

NIM. 204105010053

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

“STRATEGI *FRONTLINER* DALAM MENGOPTIMALKAN MDIN (MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK) PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG JEMBER”

1. Bagaimana strategi *Frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)?
2. Apakah *Frontliner* Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam mengoptimalkan penggunaan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) menerapkan strategi pelayanan?
3. Apakah dalam penyampaian informasi ke nasabah termasuk kendala *Frontliner* dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)?
4. Dalam bentuk apa saja pihak Bank mensosialisasikan tentang MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)?
5. Apa saja kendala dalam mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)?
6. Apa saja kemudahan yang dirasakan nasabah menggunakan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network)?
7. Apa keuntungan atau kemudahan dari pihak Bank khususnya *Frontliner* apabila nasabah lebih aktif melakukan transaksi melalui MDIN?

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <http://uinkhas.ac.id>



Nomor : B-107/Un.22/7.a/PP.00.9/09/2024 Jember, 23 September 2024
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 : Dian Cahyani Putri
NIM : 204105010053
Semester : IX (Sembilan)
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Strategi *Frontliner* Dalam Mengoptimalkan MDIN (Muamalat Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

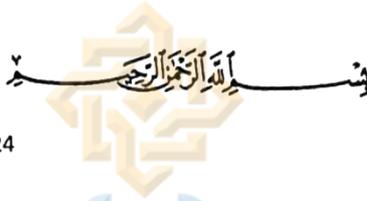

Nurul Widyawati Islami Rahayu



Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian



Bank Muamalat



No: 336/B/KC JEMBER-SRT/X/2024

Jember, 23 Oktober 2024 M
20 Rabiul Akhir 1446 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	Fakultas
1	Dian Cahyani Putri	204105010053	Ekonomi dan Bisnis Islam

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



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

Lampiran 6 Jurnal Penelitian

Jurnal Kegiatan Penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

No	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1.	30 Oktober 2023	Observasi ke kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	
2.	8 November 2023	Mengajukan surat izin penelitian ke Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	
3.	20 November 2023	Wawancara kepada <i>Branch Operation Service Manager</i> Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	
4.	22 November 2023	Wawancara kepada <i>Operation Officer</i> Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	
5.	22 November 2023	Wawancara kepada <i>Teller</i> Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	
6.	22 November 2023	Wawancara kepada <i>Customer Service</i> Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	
7.	17 Mei 2024	Wawancara kepada <i>Security</i> Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	
8.	3 Juni 2024	Wawancara kepada Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	
9.	24 Oktober 2024	Meminta Surat pernyataan selesai penelitian kepada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	

Jember, 01 November 2024


Bank Muamalat
PALUPI

Branch Operation Service Manager

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan *Branch Operation Service Manager* Bank Muamalat Kantor
Cabang Jember



Wawancara dengan *Operation Officer* Bank Muamalat Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan *Teller* Bank Muamalat Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan *Customer Service* Bank Muamalat Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Lampiran 10 Biodata Penulis

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama : Dian Cahyani Putri
NIM : 204105010053
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 24 April 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dsn. Langon RT. 002 RW.32 Ds. Ambulu
Kec. Ambulu Kab. Jember
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember
E-mail : diancahyaniputri126@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- TK Al-Hidayah 80 Al-Hikam : 2006-2008
- MIMA 31 AL-Hikam : 2008-2014
- MTS. Ma'arif Ambulu : 2014-2017
- MA. Ma'arif Ambulu : 2017-2020
- UIN KHAS Jember : 2020