STRATEGI PELAYANAN PEGAWAI *FRONTLINER* DALAM MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) PADA BANK MUAMALAT KC BENGKULU

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

Widia Ricky
NIM : 1811140072

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU, 2022 M/ 1443

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Widia Ricky, NIM 1811140072 dengan judul **"Strategi Pegawai Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kc s Parman Kota Bengkulu**, Program Studi perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam. Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini di setujui dan layak untuk di ujikan dalam Sidang *Munaqosah* Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2022

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. H. Supardi, M.Ag	**Yenti Sumarni, MM**
NIP.196504199303100 7	**NIP. 197904162007012020**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon.
(0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Strategi Pegawai Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kc.s.Parman Kota Bengkulu"**, oleh Widia Ricky, NIM. 1811140072, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN FAS) Bengkulu pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 19 Juli 2022

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah, dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, Agustus 2022

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua	**Sekretaris**
Eka Sri Wahyuni, MM	Yenti Sumarni, MM
NIP. 197705092008012014	NIP. 197904162007012020
Penguji I	**Penguji II**
Eka Sri Wahyuni, MM	Faisal Mutaqqin, SE., MSM
NIP. 197705092008012014	NIP. 198701282019031007

Mengetahui,
Dekan

Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504199303 1007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Strategi Pegawai Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kc.s.Parman Kota Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Agustus 2022 M
Sya'ban 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan

Widia Ricky
NIM. 1811140072

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)* Di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu
Oleh Widia Ricky, NIM 1811140072

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam mengoptimalkan Digital *Islamic Network*, Untuk mengungkapkan persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan pegawai Frontliner pada aplikasi Digital *Islamic Network*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan cara observasi, wawancara, dan kepustakaan. Informan dalam penelitian ini adalah Customer Service dan Nasabah Bank Muamalat. Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa Dalam mengoptimalkan Digital *Islamic Network*. Pihak frontliner menerapkan strategi layanan dan bauran pemasaran (Marketing Mix) dengan cara langsung mendatangi nasabah, ATM, SMS blast, sales call,dan mobile banking lama. Berdasarkan strategi yang telah dilakukan pihak *frontliner* bank mestinya ada kendala dan kemudahan. Kendala yang dihadapi adalah sulitnya mengedukasi pihak lansia untuk menggunakan Muamalat DIN dan jaringan yang secara tiba-tiba *down* kemudian kepada nasabah yang mempunyai banyak rekening tabungannya. Sedangkan kemudahan yang dirasakan dapat mengurangi transaksi di kantor dan memudahkan mengontrol saldo rekening.

Kata Kunci : Strategi, Frontliner, Digital Islamic Network, Bank Syariah.

ABSTRACT

Frontliner Employee Service Strategy In Optimizing Muamalat DIN (*Islamic Network Digitalizatin)* At Bank Muamalat
By Widia Ricky
NIM 1811140072

The purpose of this study was to determine the marketing strategy used in optimizing the Digital Islamic Network. To reveal the issue in depth and thoroughly, the researcher used qualitative research with a qualitative descriptive approach. Qualitative descriptive research aims to determine how the service strategy of Frontliner employees in the Digital Islamic Network application. Data was collected using observation, interviews, and literature. Informants in this study are Customer Service and Bank Muamalat Customers. Based on the research it was found that in optimizing the Digital Islamic Network. The frontliners implement a service and marketing strategy which includes the principles of service and marketing mix, by going directly to customers, ATM, SMS blasts, sales calls, and old mobile banking. Research results The results of this study indicate that in optimizing the Digital Islamic Network of Bank Muamalat KC Palangka Raya. The frontliners of Bank Muamalat implement a service and marketing strategy which includes implementing service principles and implementing a marketing mix, by directly visiting customers, ATMs, SMS blasts, sales calls, and old mobile banking.

Keywords: *Strategy, Frontliner, Digital Islamic Network, Islamic Bank*

MOTTO

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras.
Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.
Tidak ada kemudahan tanpa doa.

(Ridwan Kamil)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT Tuhan semesta alam yang maha segalanya atas segala kesempatan, keridhoan, dan kenikmatan yang telah diberikan, skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Terkhusus kedua orangtuaku tercinta Ayahnda (Yuni Satria) dan Ibunda (Yenni Indra Susanti) yang telah membesarkanku, mendidik, senantiasa mendokan kesuksesanku serta memberi keyakinan pada diriku bahwa aku bisa melewati ini semua. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan Ibu. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah Ibu bahagia karena kusadari, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.
2. Saudara- saudara ku (Decky Satria) ,(Muhammad Iqbal), (Alhabib Nugraha) yang tercinta, terimakasih telah memberikan dukungan dan motivasi kepada ku agar selalu kuat menjalani lika-liku perjuangan hingga aku sampai pada tahap ini.
3. Teruntuk Datuk dan Nenek (Indra Syafri dan Mirdawati), Bungsu dan Inga (Deffi Indra Cahyani dan Oktarina oka), Pakcik (Rahmad Hidayat dan Muhammad zahran),yang telah merawat, mendidik diriku hingga

sekarang serta memberi dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Teruntuk Sepupuku beserta keluarga yang lain yang telah membantu, memberi semangat, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teruntuk patner dari awal perkuliahan hingga sekarang ini (Zantos Tandriansyah) terimakasih selalu ada, selalu memberikan support, membantu dalam menyelesaikan skripsi ini serta mendengarkan semua keluh-kesah selama ini
6. Untuk sahabat-sahabatku (Legi Piani,Dewi Rahmawati, Melinia surihai, Terimakasih sudah menjadi keluargaku selama di Bengkulu yang menemaniku dari awal masuk kuliah hingga saat ini, terimakasih telah mengukir kisah indah yang menjadikan pertemanan kita semakin erat, melepas tawa ketika sedang bersama kalian membuatku seketika lupa dengan pahitnya kehidupan, tetes air mata yang mengalir di pipi mengajarkan arti kepedulian dan saling menguatkan. Semoga pertemanan kita selalu terjalin.
7. Teruntuk Fakultas Febi Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2018 khususnya PBS C yang telah memberi dukungan dan support dalam menyelesaikan perskripsian ini.

8. Teruntuk semua pihak yang telah membantu saat penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
9. Teruntuk Almamaterku Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Terimalah ini sebagai bukti kasihku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan, kesabarn, ketabahan serta doanya dalam setiap jalanku.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Strategi Pelayanan Pegawai Frintliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital *Islamic Network)*”.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital *Islamic Network)*, sebagai objek penelitian adalah Kantor Cabang Bank Muamalat dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak.

Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. DR. KH. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus tercinta.
1. Dr. H. Supardi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu serta sekaligus selaku pembimbing 1 saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

2. Yenti Sumarni, S.E., M.M. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu serta selaku pembimbing 2 saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
3. Debby Arisandi, MBA selaku koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
5. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
6. Kedua Orang Tuaku yang menjadi penyemangat dan yang telah mendukung saya sepenuhnya baik materil maupun doa yang tak pernah putus mendoakan anaknya dalam perjuangan mencapai gelar S.E
7. Saudara dan keponakan yang selalu memotivasi dan mendoakan kesuksesan penulis hingga hari ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih

banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, Agustus 2022 M
Sya'ban1443 H

Penulis,

Widia Ricky
NIM.1811140072

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN..... iii
PERNYATAAN KEASLIAN vi
ABSTRAK..... vii
***ABSTRACK* ..... viii**
MOTTO ix
PERSEMBAHAN x
KATA PENGANTAR..... xiii
DAFTAR ISI xvi
DAFTAR TABEL xviii
DAFTAR GAMBAR..... xix
LAMPIRAN xx
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Batasan masalah..... 5
C. Rumusan Masalah 6
D. Tujuan Penelitian 6
E. Kegunaan Penelitian..... 6
F. Penelitian Terdahulu 7
G. Metode Penelitian
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... 13
2. Waktu dan Lokasi Penelitian..... 14
3. Informan Penelitian 14
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 15
5. Teknik Analisis Data 17

G. Sitematika Penulisan..... 18

BAB II KAJIAN TEORI

A. Strategi..... 20

1. Pengertian Strategi..... 20
2. Fungsi Strategi..... 22
3. Perencanaan Strategi..... 23
4. Tahap-Tahap Strategi..... 24
5. Bauran Pemasaran Marketing Mix 25

B. Konsep Layanan..... 28

1. Pengertian Layanan 28
2. Fungsi Layanan 31
3. Prinsip Layanan 31

C. Frontliner 32

D. Digital Islamic Network 38

1. Pengertian Digital 39
2. Digitalisasi Perbankan 39
3. Minat Penggunaan Digital Islamic Netwok 40

E. Optimalisasi 41

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KC Bengkulu... .43

B. Visi dan Misi Muamalat KC Bengkulu..... 47

C. Tujuan Bank Muamalat..... 48

D. Produk-Produk Bank Muamalat KC Bengkulu 48

E. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Bengkulu.. 52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 53

1. Bagaimana strategi Pelayanan Frontliner dalam mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)*? 53
2. Apa saja Kendala dan Kemudahan dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)* ? 56

B. Pembahasan 62

1. Bagaimana strategi pelayanan frontliner dalam mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)*? 62
2. Apa saja Kendala dan Kemudahan dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)*? 66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 69

B. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Struktur organisasi Bank Muamalat 52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Belangko Judul

Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 3 : Lembar Perbaikan Skripsi

Lampiran 4 : Halaman Persetujuan Seminar Proposal

Lampiran 5 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 6 : Pedoman Wawancara

Lampiran 8 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 10 : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 11 : Lembar Catatan Perbaikan Pembimbing

Lampiran 12 : Lembar Saran Penguji

Lampiran 12 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 13 : Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi, persaingan antar bank semakin ketat, terutama dalam hal pelayanan, dan meningkatnya minat terhadap kepuasan dan ketidak puasan nasabah, tetapi masih tergantung pada kepentingan bank dan ekonominya saja. Banyak pihak menginginkan pelayanan yang terbaik dari pelaku usaha dan perbankan untuk kebutuhan dan kepentingan masyarakat itu sendiri, dan meskipun masih banyak pemangku kepentingan yang memperhatikan hal tersebut, pelaku usaha hanya menghasilkan produk saja. Kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu fokus pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.[1]

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.[2] Pada era globalisasi saat ini, pertumbuhan teknologi telah berkembang sangat pesat. Perkembangan teknologi telah merasuk kedalam diri setiap manusia yang

[1] Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah,* (Yogyakarta:Ekonisia, 2004),

[2] Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah,* Yogyakarta : Akademia Manajemen dan Perusahaan YKPN, 2005, h. 59

mengetahui yang namanya internet yang mana sudah mempengaruhi berbagai sektor kehidupan manusia.

Kehadiran dan praktek bank syariah khususnya di Indonesia, akan tetapi perkembangan usahanya masih belum sebanding dengan lama waktu yang telah dilalui. Hal ini dikarenakan dalam prakteknya permasalahan yang sering dihadapi sektor perbankan syariah antara lain; keterbatasan akses akan produk bank syariah, keterbatasan SDM, Perlunya optimalisasi koordinasi dengan para pemangku kepentingan serta, kebijakan keuangan yang selaras dan dapat saling mendukung perkembangan seluruh sektor keuangan syariah.[3]

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. Dijaman 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.[4]

---

[3] M Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), Cet ke-1, h. 129

[4] Abdus salam, *inklusi keuangan perbankan syariah berbasis digital banking optimalisasi dan tantangan* ,Al-anwal, Volume 10 , No 01, h.76

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, dari berbasis tradisional menjadi teknologi informasi yang lebih efisien bagi bank dan praktis bagi nasabah. Adapun contoh layanan perbankan melalui media elektronik yaitu e-banking. E-banking adalah layanan bagi nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komonikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Layanan e-banking antara lain *Automated Teller M achine* (ATM), *Phone Banking, Short Message Service (SMS) Banking. Elecktronik Data Capture (EDC), Internet Banking, dan Mobile banking*.[5]

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

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

Bank Muamalat juga tidak mau ketinggalan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut. 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 Muamalat DIN (Digital Islamic Network). Muamalat DIN adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah. [6]

Tujuan dirilisnya aplikasi terbaru ini yaitu untuk meningkatkan kemudahan pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai mitra Bank Muamalat sendiri. Dari data yang peneliti dapatkan yang dilansir dari republika.co.id dari jumlah nasabah yang ditargetkan yakni 180.000 dan total target transaksinya 26 juta kali pada akhir tahun ini, namun hingga saat ini jumlah pengguna aplikasi Muamalat DIN baru mencapai 100.000 pengguna dari seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia. sedangkan pada aplikasi yang lama penggunaannya mencapai 500.000, yang mana seharusnya dengan adanya upgrade digital banking mampu menarik dan minat nasabah yang lebih banyak lagi untuk menggunakannya.[7]

---

[6] Dikutip dari situs http://bankmuamalat.co.id. Diakses pada tanggal 10 Januari 2022 jam 13:00

[7] Tri Nurbaiti, *Dampak Layanan Jasa Mobile banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah* (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam), Skripsi Sarjana Metro : IAIN Metro 2020. h. 3.

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 nasbah. 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 Muamalat DIN tersebut frontliners memiliki peran utama dalam segi pelayanan untuk dituntut mampu melaksanakan apa yang menjadi target perusahaan.[8]

Bank Muamalat KC Bengkulu juga salah satu kantor cabang yang ikut serta dalam mengoptimalkan jumlah nasabah untuk menggunakan mobile banking Muamalat DIN. 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 untuk mencapai 180.000 nasabah dan 26 juta transaksi. Pada saat observasi di Bank Muamalat KC Kota Bengkulu menanyakan

[8] M Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001).

langsung ke nasabah yang datang ke bank dan dari data yang didapat bahwa ada nasabah yang masih belum mengetahui akan Muamalat DIN untuk itu ada langkah-langkah atau strategi yang digunakan untuk mengenalkan atau mensosialisasikan setiap program baru pada nasabah dalam rangka memudahkan mereka, Maka dari itu untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN tersebut frontliners memiliki peran utama dalam segi pelayanan untuk dituntut mampu melaksanakan apa yang menjadi target perusahaan.[9]

Berdasarkan Pada fakta diatas, maka peneliti melakukam penelitian tentang "**Strategi Frontliner dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kc. Bengkulu.**

B. Batasan Masalah

Memberikan batasan masalah merupakan suatu tujuan agar fokus penelitian lebih terarah dan tidak terlalu luas, perihal frontliner dalam perbankan ada terdapat 3 posisi yang bisa dikatakan bagian frontliner yakni CS, Teller, dan Security. Namun dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah Frontliner yakni hanya terfokus pada Costumer Service hal ini dikarenakan hanya bagian inilah yang lebih mendalami tentang pelayanan nasabah.

[9] Observasi pada tanggal 10 Februari 2022

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi pelayanan pegawai Frontliner dalam mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)*?
2. Apa saja kendala dan kemudahan menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network ?*

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pegawai Frontliner dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network.*
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala atau tantangan dan keuntungan jika nasabah menggunakan *Digital Islamic Network.*

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Secara teori

   Penelitian ini diharapkan akan membahas masalah-masalah yang akan menghasilkan pemahaman yang baru mengenai bagaimana praktik dilapangan, dalam strategi pelayanan pegawai frontliner dalam mengoptimalkan muamalat din (digital Islamic network).

2. Secara Praktis

   a) Bagi Penulis

      Meningkatkan pemahaman penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diajarkan oleh akademik serta membangun relasi dan melihat

peluang akan informasi kesempatan kerja ditempat yang bersangkutan.

b) Bagi Kampus

Dapat dijadikan referensi penelitian di fakultas ekonomi dan bisnis islam khususnya bagi program studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Dandapat dijadikan sebagai rujukan mahasiswa Perbankan Syariah selanjutnya apabila ingin meneliti permasalahan dengan kasusyang berbeda.

c) Bagi Bank

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan strategi pelayanan pegawai frontliner dalam mengoptimalkan muamalat din (digital Islamic network).

F. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang mendalam mengenai pembahasan diatas, maka penelitian melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji. Adupun penelitian terdahulu yang terkait dalam hal ini adalah:

1. **Sela Widya Sari** dengan judul Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Financing di

PT BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu skripsi dengan rumusan masalah mengenai strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah financing di PT BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dan hasilnya untuk meningkatkan jumlah nasabah financing yaitu dengan menggunakan strategi pelayanan prima berupa mengidentifikasi determinan utama pelayanan prima, menumbuh kembangkan budaya kualitas,menindak lanjuti pelayanan, mengembangkan sistem informasi layanan, ketulusan, kesetiaan, dan jemput bola. Adapun manfaatnya Bank dapat menerapkan strategi baru meningkatkan kinerja karyawan dan untuk masyarakat diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat strategi pelayan yang baik dan optimal sedangkan relevansinya dengan penelitian peneliti yakni membahas pada strategi yang digunakan pada perbankan.[10]

2. **Elma Zakiati** dengan judul Strategi Pelayanan Prima oleh Frontliner untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BRI Syariah KC Purwokerto skripsi dengan rumusan masalah mengenai strategi pelayanan prima oleh frontliner untuk membangun loyalitas nasabah di BRI Syariah KC Purwokerto. Metode yang digunakan yakni metode

[10] Sela Widya Sari, *Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Financing di PT BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu, Skripsi* , Semarang: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019.

kualitatif dengan hasil penelitian menunjukan bahwa strategi yang digunakan oleh frontliner BRI Syariah KC Purwokerto sangat beragam. Antara lain cross selling dan up selling untuk menjual produk yang terdapat di BRI Syariah KC Purwokerto. Program loyalitas dengan memberikan souvenir kepada nasabah yang menabung dan mendepositokan dananya dengan jumlah yang bank, dan role play yang digunakan untuk mencari tahu kekurangan dan cara mengembangkan kemampuan yang terdapat pada frontliner.10 Manfaatnya bagi Bank untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh signifikan dalam membentuk manajemen pelayanan prima yang baik. Sedangkan relevansinya dengan penelitian peneliiti yang diteliti adalah langkah-langkah atau strategi frontliner. [11]

3. **Betria Rahayu Mudiyani** dengan judul Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto skripsi sarjana engan rumusan masalah bagaimana strategi yang diterapkan oleh BRI Syariah KC Purwokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanan frontliner. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang hasil penelitiannya, yaitu dengan mengadakan pelatihan berupa

[11] Elma Zakiati, *Strategi Pelayanan Prima Oleh Frontliner Untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BRISyariah* KC Purwokerto, *Skripsi* , Semarang: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019.

role play, mengadakan test online berupa test product knowledge, dan sharing perdivisi bagian operasional setiap minggu sekali pada hari rabu, dan mereka menerapkan lima dimensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto, diantaranya dimensi yang dapat terlihat (tangible), dimensi jaminan (assurance), dimensi keandalan (reliability), dimensi cepat tanggap (responsiveness), dan dimensi empati (empathy). Manfaatnya bagi bank sebagai bahan masukan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan agar mengalami kemajuan pada masa yang akan datang dan sebagai bahan pertimbangan bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan frontliner dalam usahanya sedangakan bagi masyarakat Sebagai referensi atau bacaan sehingga masyarakat dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih tentang perbankan Adapun relevansinya dengan penelitian peneliti hampir sama dengan dengan sebelumnya yakni fokus pada strategi perbankan.[12]

4. **Siti Nurzanah** dengan judul Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota di KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah skripsi dengan rumusan masalah mengenai aplikasi ceria digital dalam meningkatkan pelayanan 11Betria Rahayu Mudiyani, "Strategi

[12] Betria Rahayu Mudiyani, "*Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto*", *Skripsi,* Semarang: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2017

Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto", Skripsi Sarjana, Semarang: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2017 13 13 prima terhadap anggota di KSPPS (koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah) BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang hasil penelitiannya BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah telah memberikan pelayanan ekstra dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital. Kepuasan anggota terhadap Aplikasi Ceria Digital ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, faktor kualitas pelayanan dan faktor biaya. Pada segi kualitas produk Aplikasi Ceria Digital memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan melalui handphone yang sesuai dengan kebutuhan para anggota. Pada segi kualitas pelayanan Aplikasi Ceria Digital dapat memberikan pelayanan selama 24 jam. Pada segi biaya anggota hanya akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 1.000 perbulan dan manfaatnya Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi praktisi-praktisi perbankan syariah dan masyarakat mengenai aplikasi ceria digital yang ada di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah. Relevansinya dengan

penelitian peneliti yakni objek yang diamati yitu aplikasi digitalisasi pada lembaga keuangan.[13]

Berdasarkan penelitian terdahulu perbedaan dan persamaan dengan penelitian dapat disimpulkan bahwa yang menjadi perbedaan yakni terletak pada aspek yang ingin diteliti. Dalam hal ini peneliti ingin meneliti strategi frontliner dalam mengoptimalkan penggunaan produk yang ada sedangkan penelitian terdahulu lebih terfokus pada pelayanannya dan mengoptimalkannya. Adapun relevansinya dengan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu adalah berfokus pada cara atau strategi dari pihak bank khususnya.

G. Metode Penelitian

Metodelogi penelitian adalah cara alamiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitiandidasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaraan manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sedangkan sistematis

[13] Siti Nurzanah "*Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gaja*h", *Skripsi*, Semarang: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019.

berarti proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), dengan metode kualitatif yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam pada suatu masalah.Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata danbahasa, pada suatu konteks khusus yang ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian metode kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data.Peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, analisis dokumen, catatan lapangan.[14]

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan dari bulan Desember sampai bulan Juni . Lokasi penelitian yaitu di

[14] Salim dan Haidir, *PenelitianPendidikan :Metode, Pendidikan, dan jenis*, (Jakarta : Kencana, 2019) h. 28-29.

Kc. Bank Muamalat S.Parman Kota Bengkulu. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut tidak terlepas dari tujuan penelitian yaitu untuk Mengetahui strategi pelayanan pegawai frontliner dalam mengoptimalkan muamalat DIN (digital Islamic network).

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian sering juga disebut dalam hal informan. Informan adalah orang yang dipercaya untuk menjadi sumber atau sumber informasi oleh peneliti yang akan memberikan informasi yang akurat untuk melengkapi data penelitian. Pada kasus ini informan penelitian ini adalah pihak bank muamalat dibagian pelayanan atau disebut juga dengan Customer Service 1 Orang dan 2 Orang Nasabah bank Muamalat.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Adapun Data yang diperoleh Pada Penelitian Ini Adalah :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama di lapangan. Data primer yang digunakan penulis diperoleh secara langsung dari penelitian lapangan. Melalui pengamatan yang terlibat dan juga menggunakan observasi sistematis

untuk memperoleh data yang berguna untuk melengkapi deskripsi atau informasi yang tidak jelas. Data primer dalam penelitian ini adalah pihak bank muamalat. Pengambilan data primer bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya terkait dengan hal-hal yang dibutuhkan peneliti.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia sehingga tinggal mencari dan mengumpulkannya. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu brosur, buku, jurnal, artikel, dan karya ilmiah lainnya yang terkait dengan tujuan penelitian.

b. 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 penciri 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 lansung pada objek yang akan diteliti. Tujuannya yaitu untuk mendapatkan gambaran secara lansung tentang strategi pelayanan pegawai frontliner dalam mengoptimalkan muamalat Din (Digital Islamic network).

2) Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.[15] Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara dengan informan dari Pihak Bank muamalat terutama Pelayanan atau customer service. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa pertanyaan, tetapi tidak mengesampingkan kemungkinan munculnyapertanyaan baru kaitannya dengan masalah ini.

3) Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen yaitu data,rekaman,gambar,produk yang dijual. dokumentasi akan mendukung hasil

[15] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research, Ed. Rev* (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 218.

penelitian dari observasi dan wawancara agar lebih kredibel. Dokumentasi ini dilakukan dengan melakukan pengumpulan data dan dokumen perusahaan relevan dengan penelitian ini, misalnya profil objek penelitian, profil informan, dan catatan akuntansi terkait Pegadaian Syariah dan lain-lain.

5. **Teknik 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, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.[16]

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan proses kerja dalam penyusunan Tugas Akhir ini serta mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Secara garis besar Tugas Akhir ini di bagi menjadi 5 bab yang masing masing terdiri dari:

1. **BAB I PENDAHULUAN** Pada bagian ini menerangkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan

[16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D cet.28,* (Bandung, Alfabeta, 2018), hlm 243-252

dan manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penelitian.

2. **BAB II KAJIAN TEORI** Pada bagian ini penulis menjelaskan tentang strategi pelayanan pegawai frontliner dalam mengoptimalkan muamlat Din, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.
3. **BAB III GAMBARAN UMUM** Pada bagian ini akan dibahas Sejarah terbentuknya PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu, Program Kerja Bank Muamalat Tbk Cabanag Kota Bengkulu, Visi dan Misi Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu, Produk-Produk Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu, Struktur Organisasi Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu, Serta Identifikasi Responden dari pihak Bank Dan Nasabah.
4. **BAB IV PEMBAHASAN** Berisikan hasil dan penelitian yang dilakukan pada lokasi penelitian yang telah digambarkan pada bab sebelumnya dan membahas masalah yang ada pada penelitian ini tentang Strategi Pegawai (frontliner) dalam mengoptimalkan Muamalat DIN
5. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** Bab ini menyajikan kesimpulan dimana kesimpulan diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Definisi Strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi militer berskala besar.strategi adalah bagaimana menggerakkan pasukan ke posisi paling menguntungkan sebelum pertempuran actual dengan musuh. John A Byren mendefinisikan strategi sebagai sebuah pola mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan,penyebaran sumber daya dan interaksi dengan organisasi pasar.[17]Strategi sudah sering digunakan oleh khalayak umum untuk mendeskripsikan berbagai makna seperti rencana, atau cara untuk mencapai yang diinginkan. Pada hakikatnya, strategi adalah perencanaan, manajemen, untuk mencapai suatau tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukan bagaimana strategi operasionalnya.[18]

Pada Konsep awal didefinisikan sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan. Perkembangan konsep

---

[17] M.suyanto, *Marketing strategi*, hal 16

[18] M.Suyanto, Marketing strategy, Andi offset,2007, h 106

manajemen strategi. strategi tidak didefenisikan hanya semata mata sebagai cara untuk mencapai tujuan karena strategi dalam konsep manajemen strategik mencangkup juga penetapan berbagai tujuan itu sendiri dengan berbagai keputusan strategis yang dibuat oleh manajemen perusahaan yang diharapkan akan menjamin terpeliharanya keunggulan kompetitif perusahaan.

Ada beberapa jenis definisi strategi ditinjau dari segi perusahaan. Berikut ini pernyataan strategi menurut para ahli:[19]

a) Menurut chandler dan Andrews

Strategi merupakan penetapan berbagai tujuan serta arah usaha peru sahaan dalam jangka panjang.

b) Menurut Philip kotler

Strategi adalah proses untuk mengembangkan dan mempertahankan kecocokan diantara sasaran-sasaran, kemampuan perussahaan dan peluang peluang pemasarannya terus berubah.

c) Menurut Drucker

Strategi adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Strategi merupakan salah suatu cara yang memfokuskan hal hal yang berkaitan dengan kegiatan manufaktur dan pemasaran. Semuanya bertujuan untuk mengembangkan produktivitas

[19] Ismail solihin, *Manajemen strategi*, hal 25

perusahaan. Sejalan dengan pengertian dari sudut pandang etimologis (asal kata), bearti penggunaan kata "strategis" dalam manajemen sebuah organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, cara, dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi – fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan strategi organisasi. Rancangan yang bersifat sistematis itu, di lingkungan sebuah organisasi disebut "perencanaan strategi". Manajemen strategi merupakan suatu seni dan ilmu dari pembuatan (formulating), penerapan (implementing), dan evaluasi (evaluating) tentang keputusan keputusan strategis antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan yang akan datang.[20]

2. Fungsi Dari Strategi

Fungsi dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat di implementasikan secara efektif. Untuk itu, terdapat enam fungsi yang harus dilakukan, yaitu:

a) Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain.

[20] Akdon,*strategic manajemen, hal* 5

b) Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi/perusahaan dengan peluang dari lingkungannya.

c) Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang, sekaligus menyelididki adanya peluang-peluang baru.

d) Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang.

e) Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi.

f) Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktunisasi/perusahaan ke depan.

3. Perencanaan Strategi

Perencanaan strategi adalah proses untuk mengembangkan dan mempertahankan kecocokan strategi diantara sasaran-sasaran dan kemampuan perusahaan dan peluang-peluang pemasarannya yang terus berubah.Dengan demikian langkah-langkah dalam perencanaan strategi yaitu:

a) Menetapkan Misi

Dalam perencanaan strategi penetapan suatu misi perusahaan sangatlah penting. Dalam suatu misi terdapat tujuan spesifik yang akan dicapai secara

keseluruhan. Suatu misi disusun untuk mencapai suatu yang sangat luas dan dalam jangka waktu yang sangat panjang.

b) Menetapkan Tujuan Dan Saran

Tujuan yang ingin dicapai terhadap berbagai macam, artinya setiap perusahaan dapat saja memiliki beberapa tujuan pada saat yang bersamaan asal tidak bertentangan dengan misi yang dijalankan perusahaan,Tujuan perusahaan mencerminkan ekspektasi spesifik manajemen terhadap kinerja perusahaan.

c) Merancang portofolio Bisnis

Merancang portofolio bisnis maksudnya adalah membuat rencana terhadap bisnis yang akan dijalankan melalui pendekatan yang rasional.

4. Tahap-Tahap Strategi

Pembahasan tentang strategi ada beberapa tahap-tahap strategi adalah sebagai berikut : [21]

a) Menjelaskan tahap pertama dari faktor yang mencakup analisis lingkungan internal maupun eksternal dengan penempatan visi misi penempatan dan tujuan strategi.

[21] Supriyono, *Manajemen Strategi*,... h. 7

b) Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah kedepan untuk membangun visi misi yang perlu dilakukan oleh pemimpin.
c) Identifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh pemimpin, menentukan visi untuk mencapai misi yang dicita-citakan dalam lingkungan.
d) Menganalisis lingkungan internal dan eksternal.
e) Menentukan tujuan dan target yang akan dilakukan.

5. Bauran Pemasaran (Marketing Mix)

Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan secara terpadu. Artinya kegiatan ini dilakukan secara bersamaan diantara elemen-elemen yang ada dalam *marketing mix* itu sendiri.

a) Strategi Produk Bank (*Product*)

Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan produk, maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasanya, misalnya dengan cara pembelian.[22]

[22] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 136-141

Strategi produk yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengembangkan suatu produk, sebagai berikut:

1. Penentuan Logo dan Moto

   Logo merupakan ciri khas suatu bank, sedangkan moto merupakan serangkaian kata-kata yang berisikan misi dan visi perusahaan dalam melayani masyarakat. Pertimbangan logo dan moto, sebagai berikut:

   1) Logo dan moto harus memiliki arti (dalam arti positif).
   2) Logo dan moto harus menarik perhatian.
   3) Logo dan moto harus mudah di ingat.[23]

2. Menciptakan Merk

   Merk adalah suatu hal penting bagi konsumen untuk mengenal barang atau jasa yang ditawarkan. Suatu merek agar mudah dikenal masyarakat, maka penciptaanya harus mempertimbangkan faktor- faktornya.

3. Menciptakan Kemasan

   Kemasan merupakan pembungkus suatu produk. Dalam dunia perbankan kemasan lebih diartikan kepada pemberian pelayanan atau jasa kepada para nasabah disamping juga sebagai pembungkus untuk beberapa jenis

[23] Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 199

jasanya seperti buku tabungan, cek, bilyet, giro, atau kartu kredit.[24]

b) Strategi Harga Bank (*Price)*

Penetapan harga adalah hal penting. Karena harga menentukan nilai pendapatan yang diterima. Harga harus ditentukan dengan benar dalam arti tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah. Bila terlalu tinggi, konsekuensinya produk dan jasa mungkin tidak akan laku, namun sebaliknya bila ditetapkan terlalu rendah menyebabkan kerugian.[25] Penentuan harga merupakan salah satu aspek yang penting dalam kegiatan pemasaran. Harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya produk dan jasa perbankan. Salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan nantinya.

c) Strategi Penentuan Lokasi

Dalam persaingan yang ketat penentuan lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan dalam aktivitas menghimpun dana masyarakat serta menyalurkan pembiyaan kembali kepada masyarakat. Sebab dengan penentuan lokasi yang tepat maka target pencapaian bank

---

[24]Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*…, h. 200

[25] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010),

akan dapat diraih. Strategi lokasi sering kali dianggap hal yang sepele, namun ternyata dapat berdampak signifikan terhadap kelangsungan bank.

d) Strategi Promosi Bank (*Promotion)*

Promosi merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru

B. Konsep Layanan

1. Pengertian Layanan

Pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan pelanggan sesuai kebutuhan yang diinginkan. Artinya pelanggan akan merasa puas dan terus serta tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi

terhadap layanan (perceived service). Kualitas pelayanan secara islam dalam pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segara kebutuhan mereka.

Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain atau pelanggan. Dewasa ini dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.

Pelayanan berbasis bahasa adalah suatu tindakan, yaitu Menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain. Pada saat yang sama, menurut Istilah pelayanan diartikan sebagai tindakan atau tindakan seseorang Dan organisasi untuk memuaskan pelanggan. Tindakan ini dapat dilakukan dengan layanan langsung Pelanggan atau tidak langsung, yaitu melalui mesin atau fasilitas teknologi Informasi lainnya.[26]

Tujuan dari pelayanan adalah untuk membantu memenuhi kepentingan informasi kepada orang lain

[26] Kashmir, Etika Costumer Service, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, Cet, Ke-1, hlm, 15

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.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk menimbangi harapan konsumen, jadi adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Pentingnya memberi pelayanan jasa yang baik karena pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan, pelayanan berarti mengerti, memahami,danmerasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai heart share konsumen dan akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share konsumen sehingga tidak akan ada keraguan dari nasabah. Pelayanan yang baik harus memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat atau nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mampu mengontrol keadaan yang sewaktu-waktu terjadi misalnya

pengaduan masyarakat yang kurang memuaskan menurutnya.[27]

2. Fungsi Layanan

   Adapun fungsi dari adanya pelayanan antara lain:

   a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
   b) Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa.
   c) Mendapatkan kualitas produk yang lebih atau terjamin.
   d) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
   e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.[28]

3. Prinsip Layanan

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

   a) Merumuskan strategi pelayanan.

      Strategi pelayanan dimulai dengan perumusan suatu tingkat keunggulan yang disajikan kepada pelanggan.

---

[27] Tri Nurbaiti," *Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Muamalat KCP ZA Pagar Alam), h...13*

[28] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002, h, 119

b) Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan.

Hal ini dapat membantu pelanggan agar tidak salah menafsirkan Menetapkan standar kualitas dengan jelas.

Hal ini perlu diketahui agar setiap orang mengetahui secara jelas tingkat kualitas yang harus dicapai.

c) Menerapkan sistem pelayanan yang efektif.

Menghadapi persaingan tidak cukup hanya dengan senyuman dan sikap yang ramah, tetapi perlu dari itu, yaitu suatu sistem yang terdiri dari metode dan prosedur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat.

d) Karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan

e) Survey tentang kepuasan dan kebutuhan pelanggan.

C. Frontliner

1. Pengertian Frontliner

Sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani customer secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi senyum, sapaan, salam, serta rujukan solusi jika diperlukan. Secara umum tugas seorang frontliner bank adalah memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah

dari suatu bank. Bagian yang bertugas sebagai frontliner adalah customer service dan teller.

A. Customer Service

Customer service secara umum (Kasmir, 2004:201) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah. Dalam kedudukannya sebagai centre and contact point antara bank dengan nasabah, customer service haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.[29]

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 (HRD) 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

[29] Kasmir, *Manajemen perbankan,2012*,hal.249

frontliner yang ada di bank terdiri dari Account Officer, Costumer Service dan Teller.

Secara umum, peranan customer service bank adalah :

1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

Dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, customer service memiliki fungsi sebagai berikut:

a) Sebagai Front Line Officer

Keberadaan Customer Service berada dibagian depan suatu bank, maka Customer Service menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

b) Sebagai Resepsionis.

Artinya seorang customer service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan

memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, customer service harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

c) Sebagai Deskman.

Artinya seorang customer service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas customer service melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

d) Sebagai Salesman.

Maksudnya customer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini customer

service harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

e) Sebagai Customer Relation Officer.

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujukagar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

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 f itur yang di inginkan nasabah oleh karena itu bagian frontliner dituntut untuk memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menjual produk dengan kualitas pelayanan yang memuaskan.[30]

[30] Archie Octhanantha, Mochammad Al Musadieq, Mochammad Djudi Mukzam, *Pengaruh Hasil Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja Studi Pada Karyawan Bagian*

B. 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 karena 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.[31]

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)

[31] Moh Khoirul Anam, Khoiriyah Safitri, *Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi Teller di Bank Syariah, Jurnal* Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial, Vol 2, No. 1, April 2019, h. 1.

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.

D. Digital Islamic Network (DIN)

1. Pengertian Digital Islamic Network (DIN)

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. Teori digital adalah sebuah konsep pemahaman dari perkekmbangan zaman mengenai teknologi dan sains, dari semua yang bersifat tradisional menjadi modern. Digital adalah sebuah cara atau metode yang komplek 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.[32]

2. 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 prakteknya permasalahan yang sering dihadapai sektor perbankan syariah antara lain:

a) Keterbatasan akses akan produk syari.
b) Masih belum optimalnya literasi keuangan syariah.
c) Keterbatasan SDM.
d) Perlunya optimalisasi koordinasi dengan para pemangku kepentingan serta.

[32] Abdus Salam, *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking* : Optimalisasi dan Tantangan, Al-Amwal, Volume 10, No. 1 Tahun 2018, h. 71.

e) 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 sosialisa si 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. Layana teknologi yang menjadi andalan perbankan adalah online banking. Online banking dapat menjadi nilai tambah bagi produk syariah.[33]

3. Minat Penggunaan *Digital Islamic Network*

Digital Islamic Network (DIN) adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh eluruh penggunanya baik Nasabah ataupun non Nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti :

[33] Abdus Salam, Inklusi Keuangan. h. 78

a) Fitur Finansial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
b) Fitur Non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan "hubungi kami"yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.
c) Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: New look (tampilan lebih fresh), biometric login (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), single portfolio view (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), smart transfer (pilihan menyimpan nomo

E. 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. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015) bahwa optimalisasi adalah yang terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, mengoptimalkan berarti membuat sempurna, membuat yang tertinggi, membuat maksimal, optimalisasi berarti

pengoptimalan.

Menurut Poerdwadarnita dalam jurnal Ali (2014) menjelaskan bahwa Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, yang berarti optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektiv dan efesien. Optimalisasi juga banyak diartikan sebagai suatu ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan.Sedangkan menurut Machfud (2001) 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.[34]

[34] A. Batinggi, Ahmad Badudu, Manajemen Pelayanan Publik (Yogyakarta: Andi, 2013),h. 964

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu

Pendirian Bank Muamalat Indonesia diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan Pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, lanjut Bank Muamalat Indonesia berinovasi dan mengeluarkan produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Institusi Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan keuangan syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance), yang kesemuanya menjadi terobosan dalam Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Visa Debit Emas Shar-e diluncurkan pada tahun 2011 Mendapat penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet perbankan, mobile banking, ATM, dan manajemen kas. Seluruh Produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan

menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.[35]

Pada 27 oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003 Bank dengan percaya diri membuat penawaran Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan Pertama di Indonesia yang menerbitkan Sukuk . Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi ini semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia dalam peta industri perbankan Indonesia.[36]

Seiring dengan kapasitas Bank yang semakin diakui, bank melebarkan sayapnya dengan terus menambah jaringannya kantor cabang di seluruh Indonesia pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di kuala lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia dan satu-satunya satunya adalah merealisasikan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank memiliki 325 kantor layanan termasuk 1

[35] Website resmi Bank Muamalat,Profil Bank Muamalat, diakses dari http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat Pada hari Senin, Tanggal 10 Februari 2022, Pukul 14:00 WIB

[36] Website resmi Bank Muamalat,Profil Bank Muamalat, diakses dari http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat Pada hari Senin, Tanggal 10 Februari 2022, Pukul 14:20 WIB

(satu kantor) cabang di malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia elekctronik payment (*MEPS).

Menginjak usia 20 tahun pada 2012, Bank Muamalat Indonesia mengganti logo bank menjadi meningkatkan kesadaran akan citra sebagai bank Syariah Islam, modern dan profesional. Bank melanjutkan mewujudkan berbagai prestasi dan prestasi yang diakui baik secara nasional dan internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi dengan anak perusahaannya dalam menyediakan pelayanan terbaik yaitu AlIjarah Indonesia Financi (ALIF) yang menyediakan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang menyediakan dana pensiun melalui layanan dana pension lembaga keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang menyediakan layanan penyaluran dana Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus

melaju mewujudkan visi menjadi "*The Best Islamic Bank in Indonesia with StrongRegional Presence".*[37]

Upaya memperkuat permodalannya, bank muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif 52 oleh islaic development bank (IDB) yang berkedudukan di Jedda Arab Saudi pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham bank muamalat, oleh karenanya kurung waktu antara tahun 1999 sampai 2002 merupakan masa – masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat karena berhasil mengembalikan kondisi dari rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi setiap pegawai muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat,strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Bank Muamalat berkembang ke seluruh pelosok Indonesia salah satunya di Provinsi Bengkulu. Adapun PT. Bank Muamalat KC Bengkulu yang beralamat di Jalan S. Parman No. 62 C-D Kelurahan Padang Jati, didirikan pada tanggal 18 September Tahun 2003, Bank Muamalat kini berada di bawah kepemimpinan Bapak M.Husein Sucipto, S.si dalam menjalankan kegiatan bank Muamalat KC Bengkulu terus berinovasi dan memberikan

[37] http://www.bank muamalat.co.id/profil-bank-muamalat data di akses pada senin 10 Februari 2020 jam 11.00

pelayanan sangat baik untuk konsumen dan profesional. Adapun profil bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu yaitu :

Nama : PT.Bank Muamalat KC Bengkulu

Alamat : Jl.S Parman No 62 C-D Padang Jati Kota Bengkulu

Telepon : (0736)348111

Website : www.muamalat.co.id

Jenis Usaha : Perbankan Syariah

B. Visi dan Misi Bank Muamalat

Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan usahanya, visi dan misi tersebut adalah.[38]:

1. **Visi Bank Muamalat**

   The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia With Strong Regional Presence

2. **Misi Bank Muamalat**

   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.

[38] *www.bankmuamalat.co.id* diakses pada Kamis, 10 februari 2020 pukul 12.00 Wib

C. Tujuan Bank Muamalat

tujuan Bank Muamalat sama dengan tujuan Bank Umum lainnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali kepaa masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan Bank Muamalat dan tidak bertentangan dengan al-Quran dan as-Sunnah. Adapun tujuan pengembangan Bank Syariah yaitu sebagai berikut:

1. Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima konsep bunga.
2. Membuka peluang pembiyaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan.
3. Memenuhi kebutuhan akan produk dan jasa perbankan yang memiliki beberapa keunggulan komperatif berupa peniadaan pembebanan bunga yang berkesinambungan, membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif, pembiayaan ditunjukan kepada usaha yang lebih meperhatikan unsur moral.

D. Produk Bank Muamalat Cabang Bengkulu

1. Tabungan
   a. Tabungan IB Muamalat Haji dan Umroh

      Sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementrian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji).

b. Tabungan iB Muamalat Tabungan iB Muamalat

   Tabungan iB Muamalat Tabungan iB Muamalat adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu SharE Debit yang berlogo Visa Plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi berbelanja di merchant lokal dan luar negeri.

c. TabunganKu

   TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

d. Tabungan iB Muamalat Berencana

   Tabungan ini digunakan untuk perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkurban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

2. Giro iB Muamalat Prima

   Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyaman Dalam bertransaksi merupakan saran untuk memenuhi kebtuhan transaksi bisnis nasabah non perorangan yang didukung oleh fasilitas cash Management.

3. Kartu *Share-E Debit Gold*

Share-E Debit Gold adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan di toko/merchant dalam dan luar negri. Didalam negri kartu share-E Debit Gold dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM bersama, di luar negri kartu share-E Debit Gold juga dapat digunakan untuk melakukan penarikan dan mengecek saldo di seluruh ATM Bank yang berlogo Visa baik didalam dan diluar negeri.

4. Pembiayaan

a. KPR IB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

b. Pembiayaan IB Muamalat Pensiun

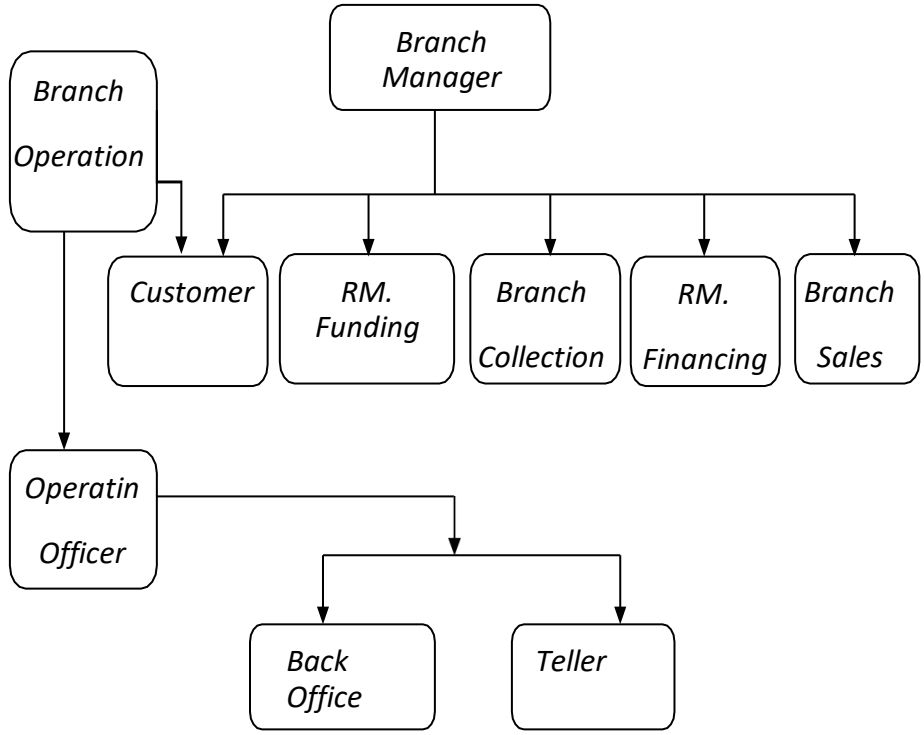
Muamalat pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk

kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pendidikan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual –beli) atau ijarah multijasa. Kentungan yang diperoleh ialahangsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuaiperjanjian, uang muka ringan, plafond pembiayaan maksimal Rp 100 juta tanpa agunan, jangka waktu pembiayaan s.d 10 tahun, berlaku untuk nasabah barudan nasabah eksisting bank muamalat, pembiayaan discover dengan asuransi jiwa, angsuran pembiayaan dipotong langsung dari manfaat pensiun bulanan.[39]

[39] *www.BankMuamalat.co.id* diakses pada senin 10 Februari 2022 pukul 15:00

E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu

GAMBAR 3.1
Struktur PT. Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu



Sumber : Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Strategi pelayanan Frontliner dalam Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)* Pada PT. Bank Muamalat Tbk. KC S Parman Bengkulu ?

strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan Muamalat DIN, Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Diah Permata Sari selaku Customer Service, Menjelaskan bahwa :

> "Untuk strategi dari pihak bank pada awal-awal peluncuran itu semua pegawai di suruh mengenalkan kepada semua nasabah yang datang kekantor dan ditanya apa sudah menggunakan Muamalat DIN apa belum jika belum langsung diarahkan ke Customer Servicenya Sehingga dengan strateginya pihak bank dapat mengetahui nasabah mana yang sudah menggunakan dan yang mana belum menggunakan sehingga para pegawai baik itu security maupun teller langsung mengarahkan ke bagian Customer Service (CS) untuk melakukan registrasi ."[40]

Kemudian peneliti menanyakan, apakah frontliner Bank Muamalat KC Bengkulu dalam mengoptimalkan penggunaan Muamalat DIN menerapkan strategi pemasaran, Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu

[40] Diah Permata Sari, (*Customer Service*), Wawancara pada tanggal 4 April 2022, Pukul 11.00 WIB

Diah Permata Sari Selaku Customer Service, Menjelaskan Bahwa :

> "strateginya bukan Cuma frontliner tetapi semuanya dari bank Muamalat sudah mengoptimalkan untuk nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Caranya dengan sales call, jadi sales call konfirmasi ke nasabah bahwa sekarang udah ada aplikasi baru yang namanya Muamalat DIN bisa langsung di registrasikan atau registrasi sendiri juga bisa atau bisa langsung dibantu dicabang. Nah sebelum aplikasi ini berjalan pun di mesin ATM sama di internet banking kemudian di Muamalat mobile banking yang lama ada pemberitahuan bahwa nanti ada aplikasi Muamalat DIN"[41]

Apakah dalam penyampaian informasi ke nasabah termasuk kendala frontliner dalam mengoptimalkan Muamalat DIN tersebut, berdasarkan wawancara dengan Diah Permata Sari selaku *Customer Service*, menjelaskan bahwa:

> "Dalam penyampaian informasi terkadang juga mengalami kendala, seperti ada nasabah masih awam dengan dunia perbankan, itu menjadi salah satu tugas penting yang dilakukan oleh seorang customer service atau frontliner dengan cara pelan, sabar, telaten dan teliti kepada nasabah agar transaksi yang dilakukan secara cepat dan tepat serta semua kegiatan menjadi mudah dan lancar"[42]

[41] Diah Permata Sari, (*Customer Service*), Wawancara pada tanggal 4 April 2022, Pukul 11.00 WIB

[42] Diah Permata Sari, (*Customer Service)*, Wawancara pada tanggal 4 April 2022, Pukul 11.00 WIB

Dalam bentuk apa saja pihak bank mensosialisasikan tentang Muamalat DIN, berdasarkan pertanyaan ini Ibu Diah permata sari selaku *customer service,* mengatakan :

> "Ada beberapa bentuk yang kami terapkan khususnya untuk bagian frontliner di dalam mensosialisasikannya yaitu, nasabah yang datang ke bank langsung disarankan untuk melakukan proses aktivasi dengan bantuan costumer service dan Brosuer Media cetak kemudian beberapa tim Marketing mendatangi nasabah nasabah yang potensial mereka disampaikan supaya melakukan upgrade perubahan dari mobile banking lama ke DIN karena ada beberapa penyempurnaan didalamnya hingga lebih mudah Antara nya itu pakai media cetak dan turun lansung ke *customer service* dan juga seperti ada pemberitahuan di Mesin ATM,di internet banking, dan juga melalui *sms blast.*[43]

Apakah ada masalah dalam pelayanan Frontliner yang di terapkan oleh pihak bank muamalat? berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah deffi indra cahyani selaku Nasabah bank Muamalat :

> "Tidak ada , karena pelayanan frontliner menurut saya sudah memuaskan hal tersebut dibuktikan dengan ketika saya ke bank muamalat dan saya di layani dengan sangat ramah,sabar dalam menghadapi nasabahnya".[44]

[43] Diah Permata Sari,*(Customer Service*), Wawancara pada tanggal 4 April 2022, Pukul 11.00 WIB

[44] Deffi Indra Cahyani, *Nasabah Bank Muamalat*, Wawancara pada tanggal 04 April 2022, Pukul 09.00 WIB

2. Kendala dan Kemudahan dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)* ?

Berdasarkan rumusan masalah kedua pada penelitian ini yaitu kendala dan kemudahan dalam penggunaan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network),* Muamalat Din yaitu aplikasi yang dibandingkan dari aplikasi sebelumnya di dalam penggunaannya lebih mudah, karena fitur yang ada didalam aplikasi tersebut sudah sangat lengkap secara garis besar hampir sama penggunaannya dengan aplikasi yang sebelumnya namun untuk hal intervestnya lebih mudah Muamalat Din, sebab semua rekening yang ada di Muamalat Din dirangkum semuanya, di tampilan awalnya sudah terbuka secara keseluruhan. Artinya salah satu kelebihan dari aplikasi Muamalat Din semua fitur menunya ditampilkan ditampilan awalnya.berikut hasil wawancara berdasrkan pedoman wawancara :

Apa target/sasaran yang ingin dicapai oleh frontliner dalam mengoptimalkan Muamalat DIN, berikut hasil wawancara dengan Ibu Diah Permata Sari selaku customer service di Bank Muamalat Kc.S.Parman Bengkulu mengatakan bahwa :

> "Tentunya target/sasaran yang ingin kami capai sebagai karyawan frontliner pada suatu bank yaitu untuk memperkenalkan dan menjelaskan secara rinci tentang Muamalat DIN kepada nasabah agar nasabah tertarik dan paham, kemudian untuk mencapai target tersebut tentunya kami sebagai karyawan frontliner harus

memiliki sikap murah senyum,sopan,ramah,lembut dan santun,serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dan tentu saja hal tersebut akan mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan transaksinya ."[45]

ketersediaan jaringan dan edukasi merupakan tantangan frontliner dalam meningkatkan penggunaan Muamalat DIN, Hasil wawancara dengan Customer service :

"Tentang tantangan rata-rata yang usianya sudah menginjak lanjut usialah yang menjadi kendala dan edukasi lebih banyak dinasabah-nasabah tua, nasabah tua mereka ada beberapa yang belum makai handphone android misalnya, karena aplikasinya ini lebih tinggi spesipikasi yang diperlukan kan, mereka juga belum mempunyai hp android, kemudian ada juga beberapa gadgetnya sudah punya tapi makainya belum bisa ada juga terutama masalahnya di nasabah yang tua"

Apakah jaringan menjadi kendala dalam mengoptimalkan nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN, hasil wawancara dengan ibu Diah Permata Sari :

"masalah jaringan hampir tidak ada, Karena hampir rata rata semua nasabah bertempat Tinggal di Wilayah Perkotaan, Jadi bisa dikatakan untuk masalah kendala jaringan masih sangat kecil memang ada nasabah yang sangat jauh dari perkotaan ,namun mereka

[45] Diah Permata Sari, (*Customer Service),* Wawancara pada tanggal 4 April 2022, Pukul 11.00 WIB

hanya sesekali saja untuk datang ke kantor dan juga jumlahnya hanya sedikit"[46]

Mengapa anda sebagai nasabah tertarik dengan fitur *Digital Islamic Network*, Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah , menjelaskan bahwa :

"Karena lebih mudah transaksinya, bisa dilakukan di handphone, jika ingin transfer kita tidak perlu ke bank mau isi pulsa tidak perlu ke bank, jadi di Muamalat DIN itu juga ada fitur baru yang tidak ada di Muamalat banking yaitu buka rekening, jadi buka rekening bisa secara online, misalnya mau buka rekening tabungan atau buka deposito itu udah bisa pake aplikasi Muamalat DIN habis itu tinggal ke bank ngambil buku sama kartu. Deposito juga sama bisa langsung buka di aplikasi."[47]

Berapa orang pegawai dibagian frontliner Bank Muamalat Kc. Bengkulu, hasil wawancara dengan Diah Permata Sari, Menjelaskan bahwa :

"Pegawai frontliner ada customer service dan teller tugas nya memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah suatu bank"[48]

Apa saja kemudahan yang dirasakan nasabah menggunakan Muamalat DIN, berdasarkan hasil wawancaranya, menjelaskan bahwa :

[46] Diah Permata Sari, (*Customer Service)*, Wawancara pada tanggal 4 April 2022, Pukul 11.00 WIB

[47] Deffi Indra Cahyani, (*Nasabah Bank Muamala)t*, Wawancara pada tanggal 04 April 2022, Pukul 09.00 WIB.

> "Untuk kemudahannya yang pasti bisa melakukan transaksi dari hp jadi transaksi nya ini mempunyai kelebihan dibandingkan melakukan transaksi di ATM, Kenapa di sebutkan punya kelebihan, karena aplikasi di Muamalat DIN itu bisa melakukan transfer menggunakan fitur SKN dan RTGS jadi itu fitur untuk transfer ke bank lain dalam limit lebih besar dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN yakni lebih mudah untuk mengetahui berapa sisa dari saldo rekening bank tanpa harus datang ke teller untuk minta di print out rekeningnya"[49]

Apa saja keuntungan atau kemudahan dari pihak bank khususnya frontliner apabila nasabah lebih aktif melakukan transaksi memalui aplikasi Muamalat DIN, berdasarkan wawancara dengan Ibu Diah Permata Sari selaku Customer Service :

> "jika nasabah lebih aktif yang pertama bisa kita lihat dapat mengurangi volume transaksi di kantor cabang. Hal ini dikarenakan keperluan nasabah sudah bisa dilakukan lewat aplikasi DIN ini sehingga tidak perlu lagi datang kekantor cabang untuk melakukan baik itu tagihan maupun hal lainnya dan juga aktifnya nasabah menggunakan Muamalat DIN yakni dapat menambah loyalitas dan riset yang dilakukan oleh pihak internal menyatakan bahwa nasabah yang aktif menggunakan mobile banking dapat menambah loyalitasnya terhadap bank keuntungan lainnya dari keaktifan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN yakni nasabah lebih cenderung menambah saldo mereka sebagai modal atau dana untuk transaksi, jadi dana yang baru masuk ke

[49] Diah Permata Sari, (*Customer Service*), Wawancara pada tanggal 4 April 2022, Pukul 11.00 WIB

dalam rekening lebih besar daripada dana yang mengendap itulah keuntungan kami dari pihak bank"

Informan lainya mengatakan :

"Keuntungan jika nasabah aktif dalam menggunakan Muamalat DIN yaitu hampir sama dengan kemudahan yaitu nasabah tidak perlu datang ke kantor bank untuk melakukan transaksi jadi nasabah hanya perlu membuka aplikasi Muamlaat DIN dan memilih fitur apa yang ia inginkan sehingga tak perlu membuang waktu untuk datang ke ATM ataupun kekantor bank. Kemudian beliau menjelaskan lagi terkait keuntungan dari aplikasi DIN ini menyediakan fitur pembukaan rekening secara online baik itu rekening biasa maupun Deposito sehingga ke bank hanya untuk mengambil kartu rekening dan buku tabungan"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menjelaskan Berdasarkan pemasaran yang telah dilakukan oleh pihak perbankan dari berbagai upaya yang telah dilakukan baik itu melalui media cetak, ATM, sms blast, sales call, dan mobile banking. Tentunya ada kendala dan kemudahan yang di dapat baik dari sisi kendala perbankan dalam memasarkannya maupun kendala dan kemudahan dari pihak konsumen yang aktif dalam menggunakan Aplikasi Muamalat DIN, jika nasabah aktif dalam menggunakan aplikasi DIN ini yakni yang pertama adalah nasabah hanya perlu membuka samrtphonenya saja untuk melakukan transaksi dan juga dalam aplikasi DIN ini memiliki kelebihan dari pada melakukan transasksi melaui ATM. karena keuntungan dari Muamalat DIN ini bisa melakukan transfer

menggunakan fitur SKN dan RTGS. Transfer SKN dan RTGS ini merupakan transfer antar bank yang mana di Muamalat DIN ini mempunyai batas limit yang lebih besar kemudian beliau menjelaskan jika kita lihat transfer yang menggunakan ATM baik itu menggunakan GPN ataupun clasicc hanya mempunyai batas 10 juta rupiah perhari jenis GOLD mempunyai batas limit 25 juta rupiah. Berdasarkan penjelasan bahwa keuntungan jika nasabah tersebut aktif dalam menggunakan Muamalat DIN yakni hampir sama dengan kemudahan yaitu nasabah tidak perlu datang ke kantor bank untuk melakukan transaksi jadi nasabah hanya perlu membuka aplikasi Muamalaat DIN dan memilih fitur apa yang ia inginkan sehingga tak perlu membuang waktu untuk datang ke ATM ataupun kekantor bank. Kemudian ia menjelaskan lagi terkait keuntungan dari aplikasi DIN ini menyediakan fitur pembukaan rekening secara online baik itu rekening biasa maupun Deposito sehingga ke bank hanya untuk mengambil kartu rekening dan buku tabungan nya saja.

B. Pembahasan

1. Strategi Pelayanan pegawai frontliner dalam Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)* pada Bank Muamalat KC. S.Parman

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah di uraikan di atas, maka pembahasan dari hasil penelitian ini, strategi frontliner guna mengoptimalkan penggunaan *Digital Islamic Network* atau biasa disebut Muamalat DIN. Menurut peneliti pihak Bank muamalat sudah melakukan berbagai upaya atau strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini. Strategi yang dilakukan oleh pihak bank muamalat khususnya frontliner yaitu:

a. memperkenalkan produk atau jasa pada nasabah mestinya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yakni beberapa prinsip yang harus dilakukan oleh seorang frontliner yaitu prinsip pelayanan seperti merumuskan strategi pelayanan, mengkomunikasikan kualitas pelanggan, menetapkan standar kualitas dengan jelas, menerapkan sistem pelayanan yang efektif, karyawan yang berientasi pada kualitas pelayanan dan survey lansung. Adapun dalam penelitian menganalisis bahwa Bank Muamalat KC.S.Parman menerapkan strategi pelayanan dalam

untuk mengoptimalkan Muamalat DIN (*digital islmic network*) telah sesuai dengan standar operasional prosedur prinsip pelayanan. Tentunya hal ini nantinya dapat lebih memaksimalkan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN.

b. Selain dari layanan frontliner dari segi promosi juga di lakukan oleh pihak bank Muamalat guna memaksimalkan semua nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini seperti :

1) Pemasaran lansung (*Direct Marketing)*

Pemasaran langsung meruapakan salah satu metode yang digunakan dalam mengoptimalkan pengguna mobile banking Muamalat DIN yakni dilakukan secara langsung bertatap muka dengan nasabah.

2) Media Cetak atau pengiklanan

Menggunakan media cetak untuk memberitahukan kepada nasabah tentang produk yang ada pada perbankan memang sudah biasa pada umumnya dilakukan oleh pihak perbankan tidak terkecuali Bank Muamalat KC. S. Parman.

3) ATM (*Automated Teller Machine)*

Melalui media digital seperti ATM juga digunakan Pihak Bank Muamalat untuk memberitahukan produk Muamalat DIN ini kepada

nasabah dengan tujuan agar setiap nasabah yang datang ke ATM dapat mengetahui bahwasanya ada produk jasa terbaru dari Bank Muamalat.

4) *Sms Blast*

Sms blast adalah bentuk pengiriman sms dengan nama pengiriman yaitu nama perusahaan. Jadi pesan yang biasanya terdapat nomor pengirim sms namun pada sms blast ini nomor sipenerima tidak dapat melihat nomor pengirimnya namun digantikan nama perushaan. *Sms blast* juga salah satu bentuk yang diterapkan oleh pihak Bank Mumalat dalam memasarkan produknya ke konsumen atau nasabah.

5) *Sales call*

Sales call adalah kunjungan secara langsung kepada pelanggan atau nasabah guna memberitahukan produk atau jasa yang ada pada bank itu sendiri dengan tujuan meningkatkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN.

6) *Mobile Banking*

Mobile banking versi yang lama juga menyediakan informasi terkait tentang aplikasi terbaru Muamalat DIN. Bahwa pada saat diluncurkannya Aplikasi terbaru Muamalat DIN mobile banking versi yang lama memberithukan bahwa segera berhijrah ke Muamalat DIN yang baru.

c. Untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan fitur ini pihak Bank Muamalat khususnya pada frontliner lebih sering menjelaskan kepada nasabah yang datang kepadanya terkait Muamalat DIN Tersebut, apa yang menjadi keuntungannya dan apa yang menjadi kemudahannya. Selain itu juga dengan adanya dukungan aplikasi Muamalat DIN yang menggunakan sistem keamanan yang lebih dari mobile banking lainnya yakni dengan menggunakan alfamumerik dan TIN untuk keamanan transaksinya dapat menjadi nilai lebih dimata para nasabah untuk tertarik menggunakannya.

Dari paparan yang dijelaskan peneliti di atas Bank Muamalat KC.S.Parman telah melaksanakan upaya untuk mengoptimalkan pengguna Muamalat DIN dari strategi pemasaran hingga staregi pelayanan mereka terapkan yang merupakan pembeda dengan *mobile banking* lainnya. Cara yang mereka untuk meningkatkan nasabah yang mereka lakukan yakni dengan memprioritaskan fitur ini terkait penjelasan keunggulan dari produk ini dan dengan sistem pengamanan yang lebih dibandingkan dengan *mobile banking* yang lain.

2. Apa saja Kendala dan Kemudahan dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network)*

Berdasarkan rumusan masalah kedua yaitu apa saja kendala dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN, pihak frontliner menyatakan bahwa yang menjadi kendala dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN 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 Muamalat DIN ini tingkat pemahaman yang diperlukan untuk menggunakannya dibilang tinggi karena didalamnya terdapat banyak fitur-fitur baru, Selain kendala faktor usia ada juga kendala lainnya seperti yakni terkendala dengan jaringan hampir semua bisnis online ataupun jasa online, kemudahan/keuntungan jika nasabah aktif menggunakan aplikasi Muamalat DIN, bagi pihak 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, pihak bank menyatakan bahwa dengan aktifnya nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN memiliki keuntungan tersendiri bagi pihak bank yang pertama dijelaskan bahwa dengan aktifnya nasabah menggunakan aplikasi 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 Muamalat DIN. Sehingga nasabah tidak perlu lagi datang kekantor cabang untuk melakukan transaksi baik itu tagihan maupun hal lainnya. Yang kedua dengan aktifnya seoarng nasabah menggunakan Aplikasi Muamalat DIN terutama menambah loyalitas nasabah. Kemudian juga keuntungan lainnya bagi pihak bank yaitu seoarang nasabah akan cenderung menambah saldo rekening. Hal ini dikarenakan dana yang berputar akan lebih besar sehingga dana yang masuk lebih banyak dari pada seoarang yang dananya mengendap di dalam rekening. Selain itu juga keuntungan jika nasabah aktif menggunakan aplikasi Muamalat DIN seperti yang dijelaskan Costumer service nasabah hanya perlu membuka smartphone untuk melakukan transaksi dan juga ada beberapa kelebihan yang didapatkan nasabah dengan menggunakan aplikasi Muamalat DIN yaitu dalam aplikasi ini dapat melakukan transfer menggunakan fitur SKN dan RTGS. Yang mana batas limit yang lebih besar

jika kita bandingkan dengan melakukan transfer di ATM. Jika kita bandingkan keunggulannya terdapat pada batas limit dana yang ditransaksikan. Jika kita menggunakan Muamalat DIN dana yang bisa kita transfer baik itu sesama bank maupun SKN maksimal senilai 99 juta dan via RTGS(*Real Time Gross Settlement*) 100 Juta ke atas. Adapun jika menggunakan ATM baik itu menggunakan GPN ataupun classic hanya mencapai 10 juta dan kartu *GOLD* 25 juta rupiah saja.

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 seoarang 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 terjadi di kantor cabang membuat nasabah jenuh. Maka dari itu nasabah mengungkapkan kemudahan yang didapatkan dengan menggunakan Muamalat DIN ini sering terkait dengan masalah transaksi transfer.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil, yaitu :

1. Strategi yang dilakukan oleh pihak bank Muamalat adalah strategi layanan dan Pemasaran yakni dengan menerapkan prinsip layanan dan manajemen bauran pemasaran Dari hasil penelitian tentang strategi pemasaran yang dilaksanakan yaitu terkait prinsip layanan dengan menggunkana strategi layanan yakni menjelaskan keunggulan-keunggulan fitur tersebut dan keamanan dari Aplikasi Muamalat DIN sendiri. Kemudian dari strategi pemasaran bahwa promosi atau memperkenalkan produk tidak hanya terfokus pada frontliner saja namun juga dari semua pihak Bank Muamalat ikut serta memasarkan ataupun memberitahukan produk jasa ini kepada nasabah dalam bentuk promosi seperti Pemasaran langsung ke nasabah, menggunakan Media cetak, ATM (Automated Teller Machine), Sms Blast, Sales Call dan, Mobile banking.
2. Kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah yakni dari data yang didapatkan peneliti dilapangan, pihak Bank Muamalat menyatakan bahwa yang menjadi kendala

dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN yaitu kalangan nasabah yang usianya sudah masuk dalam kategori lansia. Maka dari itu banyak diantara mereka yang tidak mempunyai smartphone dan juga selain faktor usia ada juga kendala lainnya yakni terkati jaringan namun hal ini tidak menjadi permasalahan utama karena tingkat kendala yang masih kecil yakni hanya pada saat melakukan registrasi. Kemudian dari nasabah. Seorang nasabah yang tidak menggunakan memang ada yang tidak mengetahui akan hal itu. Selanjutnya untuk kemudahan atau keuntungan yang didapatkan baik itu dari pihak Bank maupun Nasabah yaitu dengan aktifnya nasabah menggunakan aplikasi ini akan mengurangi volume transaksi di kantor cabang Kemudian juga keuntungan lainnya bagi pihak bank yaitu seorang nasabah akan cenderung menambah saldo rekening. Hal ini dikarenakan dana yang berputar akan lebih besar sehingga dana yang masuk lebih banyak dari pada seoarang yang dananya mengendap di dalam rekening. Dari pihak nasabah 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.

B. Saran

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

1. Bagi pihak bank Muamalat KC. S. Parman

   Perlunya melakukan kerja sama akan hal pemangku literasi keuangan syariah serta optimalisasi koordinasi dengan para pemangku kepentingan. Sehingga bisa melakukan sosialisasi di berbagai tempat sekaligus memperkenalkan produk-produk yang ada di Bank Muamalat sehingga semua kalangan masyarakat mengetahui keunggulan-keunggulan yang dimiliki terutama dibidang mobile banking Muamalat DIN 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 di dalamnya, namun peneliti mengharapkan dengan adanya skripsi ini mampu menjadi manfaat bagi siapapun dan juga peneliti mengharapkan agar nantinya penelitian ini

dapat dijadikan sebagai acuan sumber referensi bagi peneltian-penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Anam, Moh Khoirul,dan Khoiriyah Safitri, *Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi Teller di Bank Syariah*, Jurnal Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial, Vol 2, No. 1, April 2019, h. 3.

Arif, *Dasar-Dasar pemasaran perbankan syariah Bandung*: Alfabeta tahun 2012,

Chatab, *Diagnostic Management, Jakarta*: PT Serambi Ilmu Semesta, 2007, h. 10

Data Dokumen PT. Bank Muamalat Indonesia. Tbk Cabang Bengkulu (Lampiran surat keputusan Direksi No.06/DIR/KPTS/II/2015)

Emzir, Analisis Data: *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h 13.

Fathoni, Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi , Ed.Rev,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), h.104.

Ibid hlm 7

Ibid, h, 94.

Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 64.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan,* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 3

Kashmir, Etika Costumer Service, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, Cet, Ke-1, hlm, 15

Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media, 2004, h. 115.

M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, Dan Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 12828-29.

Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2002, h, 119

Mudiyani, Betria Rahayu, "*Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto*", Skripsi Sarjana, Semarang: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2017 Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019.

Nurzanah , Siti, *Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gaja*h, Skripsi Sarjana, Semarang: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019.

Octhanantha, Archie, dan Mochammad Al Musadieq, Mochammad Djudi Mukzam, *Pengaruh Hasil Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja Studi Pada Karyawan Bagian*

Onong Uchjana, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Bandung*: Citra Aditya Bakti, 2003, h. 32

Salam, Abdus, Inklusi Keuangan Hlm. 78

Salam,Abdus , *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking* : Optimalisasi dan Tantangan, Al-Amwal, Volume 10, No. 1 Tahun 2018,

Salim dan Haidir, *PenelitianPendidikan :Metode, Pendidikan, dan jenis*, (Jakarta : Kencana, 2019) h.

Sari ,Sela Widya, *Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Financing di PT BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu*, Skripsi Sarjana, Semarang: Institut

Sihadi, Intan Purwatianingsih,dan Sifrid S. Pangemanan2, Hendrik Gamaliel, Identifikasi Kendala dalam Proses Produksi dan Dampaknya Terhadap Biaya Produksi pada UD Risky, Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13, april 2018, h. 602-609

Sugiono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeti, 2008), h. 240.

Sugiono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (*Bandung: Alfabeti, 2008), h. 247.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2014), h.2

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.244.

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research, Ed. Rev* (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 218.

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

Website resmi Bank Muamalat,Profil Bank Muamalat, diakses dari http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank- muamalat Pada hari Senin, Tanggal 10 Februari 2022, Pukul 14:00 WIB

Website resmi Bank Muamalat,Profil Bank Muamalat, diakses dari http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat Pada hari Senin, Tanggal 10 Februari 2022, Pukul 14:20 WIB

Zakiati, Elma, *Strategi Pelayanan Prima Oleh Frontliner Untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BRISyariah* KC Purwokerto, Skripsi Sarjana, Semarang: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019

L A M P I R A N

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa
Nama : Widia Ricky
N I M : 1811140072
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : Tujuh (7)

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):
1. **Judul 1 : Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kota Bengkulu**

Latar Belakang Masalah**: (Lampirkan)
Rumusan Masalah***: (Lampirkan)
2. **Judul 2***: .....
Latar Belakang Masalah**: (Lampirkan)
Rumusan Masalah***: (Lampirkan)
3. **Judul 3***: .....
Latar Belakang Masalah**: (Lampirkan)
Rumusan Masalah***: (Lampirkan)

III. Proses Konsultasi
1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas
Catatan Silahkan dilanjutkan

Pengelola Perpustakaan
Esti Alfiah M.E
08/12-2021

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir
Catatan acc, ditte di seminarkan
16/12 2021

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir
Dr. H. Syafruddin M.Ag

IV. Judul Yang Disahkan Dapat dilanjutkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar: Dr. H. Syafruddin

Bengkulu, 16 Desember 2021

Mengesahkan
Ketua Prodi/Manajemen

Mahasiswa

Widia Ricky

* Jelas, spesifik, tidak disingkat, rentang 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) kata
**Minimal 5 (lima) paragraf berisi ide atau gagasan yang mengungkapkan masalah penelitian (kesenjangan antara ideal/teori dan praktek/pelaksanaannya)
***Jelas, spesifik dan tidak ambigu

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Desember 2021
Nama Mahasiswa : WIDIA Ricky
NIM : 18111400 72
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
STRATEGI Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada bank muamalat KC Bengkulu	WIDIA Ricky	Dr. H. Syaifuddin, MA

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : WIDIA RICKY
NIM : 1811140072
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
	- Teknik Pengumpulan DATA	- Tambahkan Teknik Pengumpulan DATANYA

Bengkulu, 29 - 12 - 2022
Penyeminar,

Drs. H. Syaifuddin, MA
NIP 196208081989031008

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "**Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat Din (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kc. Bengkulu**" yang disusun oleh :

Nama : Widia Ricky

NIM : 1811140072

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Desember 2021 M/ 1443 H

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim pembimbing Skripsi.

Bengkulu, Desember 2021 M
Rabiul Awal 1443 H

Mengetahui	**Penyeminar**
Yosy Arisandi,MM	**Drs.H.Syaifuddin,M.M**
NIP 198508012014032000	**NIP. 196204081989031008**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0129/Un.23/ F.IV/PP.00.9/01/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Supardi M, M.Ag .
   NIP : 196504101993031007
   Tugas : Pembimbing I

2. N A M A : Yenti Sumarni, M. M.
   NIP : 197904162007012020
   Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A	: Widia Ricky
NIM	: 1811140072
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir	: **Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kc. Bengkulu (Studi Kasus Pada Kc. Bank Muamalat S. Parman Kota Bengkulu)**
Keterangan	: Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 19 Januari 2022
Dekan,

Supardi

Tembusan :
1.Wakil Rektor I
2.Dosen yang bersangkutan;
3.Mahasiswa yang bersangkutan;
4.Arsip.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

28 Maret 2022

Nomor : 0341/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/3/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Muamalat
Kantor Cabang S. Parman
di-
Kota Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama	:	Widia Ricky
NIM	:	1811140072
Jurusan/Prodi	:	Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester	:	Delapan (VIII)
Waktu Penelitian	:	Tanggal 29 Maret s.d 29 April 2022
Judul Skripsi	:	Strategi Pelayanan Pegawai *Frontliner* dalam Mengoptimalkan Muamalat *DIN (Digital Islamic Network)*
Tempat Penelitian	:	Bank Muamalat Kantor Cabang S. Parman Kota Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Nurul Hak

Bank Muamalat

بسم الله الرحمن الرحيم

SURAT KETERANGAN
NO : 050/B/Cab.Bengkulu/IV/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama	: WIDYA RICKY
NPM	: 1811140072
Program Studi	: Perbankan Syariah

Telah melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka mencari data untuk melengkapi penulisan skripsi pada PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk Cabang Bengkulu dengan skripsi yang berjudul:

"Strategi Pelayanan Pegawai *Fronliner* Dalam Mengoptimalkan Muammalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat KC Bengkulu".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 04 April 2022 M
03 Ramadhan 1443 H

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Cabang Bengkulu

Bank MUAMALAT
CABANG BENGKULU

Rifyal Fajri
Branch Manager

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk
Cabang Bengkulu
Jl. S. Parman No.62 C-D
Kota Bengkulu
T +62 (736) 348100
F +62 (736) 348111
E www.bankmuamalat.co.id

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) -51171-51172-51276 Fax (0736) 5117

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Widia Ricky Program Studi : Perbankan Syariah

Nim : 1811140072 Pembimbing I : Dr. Supardi M,M.Ag

Judul Tugas Akhir : Strategi Pelayanan Pegawai *Frontliner* Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada Bank Muamalat KC Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	Selasa, 22 Maret 2022	BAB 1-3 & Pedoman penulisan	Perbaiki Sistematika Penulisanya sesuaikan dg pedoman, Perbaiki footnote	
2.	Kamis, 24 maret 2022	BAB 1-3	ACC lanjut penelitian	
3.	Senin, 27 Juni 2022	BAB 1-5	Rumusan masalahnya diperbaiki, Sistematika penulisan sesuaikan dg pedoman, Tambahkan teori optimalisasinya	
4.	Selasa, 28 juni 2022	BAB 1-5	Perbaiki penulisan hasil penelitiannya, Perbaiki hasil penelitian Rumusan masalah k2	

5	Rabu, 29 Juni 2022	BAB 1-5	Perbaiki footnote	
6	Kamis, 30 Juni 2022	BAB 1-5	ACC Siap diujikan	

Bengkulu, Juni 2022
Mengetahui,
Pembimbing 1

Dr. Supardi M,M.Ag
NIP. 196504101993031007

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) -51171-51172-51276 Fax (0736) 5117

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Widia Ricky Program Studi : Perbankan Syariah

Nim : 1811140072 Pembimbing II : Yenti Sumarni, MM

Judul Tugas Akhir : Strategi Pelayanan Pegawai *Frontliner* Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada Bank Muamalat KC Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	Senin, 14 Februari 2022	Bab 1-3	Buat Analisis SWOT dan Sesuaikan penulisan Pedoman	
2	Selasa, 15 februari 2022	Bab 1-3	Tambahkan data empirisnya	
3	Jumat, 18 februari 2022	Pedoman Wawancara	Cari indentifikasi lingkungan Bank Syariah tentang pelayanan	
4	Jumat, 25 februari 2022	Pedoman Wawancara	Susun berdasarkan analisis SWOT dalam pedoman wawancara	
5	Senin, 07 Maret 2022	ACC Bab 1-3	Lanjut ke pembimbing 1	
6	Jumat, 27 Mei 2022	Hasil Penelitian	Sesuaikan pendapat informan di pedoman dan informan	

Dipindai dengan CamScanner

7	Selasa, 31 Mei 2022	Hasil penelitian	Tambahkan sesuaikan dengan rumusan . kendala kemudahan dan Analisis SWOT	
8	Selasa, 07 Juni 2022	Hasil penelitian	Jelaskan angka bobot dan tambahkan informannya	
9	Kamis, 09 Juni 2022	Kesimpulan	Lengkapi sesuaikan hasil penelitian dan buat abstracknya	
10	Selasa, 21 Juni 2022	Kesimpulan	Sesuaikan Rumusan masalah	

Bengkulu, Juni 2022
Mengetahui,
Pembimbing 2

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736)51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa : Wildan Ricky
NIM : 1811140022
Judul Skripsi : .....

NO	Tanggal	Masalah	Saran
	✓	Latar Belakang	
	✓	sumber.	
	✓	Fokus ke aplikasi dan produk perbankan	
	✓	waktu penelitian.	

Bengkulu, 19 - 7 - 2022
Penguji I/II

Erlen Siti Wulandari, M.Pd.
NIP

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736)51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa : WIDIA RICKY.
NIM : 1811140072.
Judul Skripsi : Strategi pelayanan pajanan pembiayaan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. PLN Rayon cinunuk (CE Rayon.

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		- Abstrak. perbaiki	- perbaiki perbaiki.
		- perbaiki BAB I.	- perbaiki Sistematika.
		- tambah teori marketing mix.	
		- perjelas strategi pemasaran yg digunakan PT perusahaan	
		- Contoh2 pemasaran Swot blust, Atm dll.	
		- tambah teori analisis Swot.	
		- lengkapi perbaiki sesuaikan pada lampiran.	

Bengkulu, 4-7-2022.
Penguji I/II

Dasri Mudjiman, Drs.
NIP

KEMENTERIANAGAMAREPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211Telepon(0736)51276-51171-51172-Faksimili(0736)51171-51172
Website:www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 066/SKLP-FEBI/02/6/2024

Satgas Plagiasi Program Studi Perbankan Syariah Menerangkan bahwa :

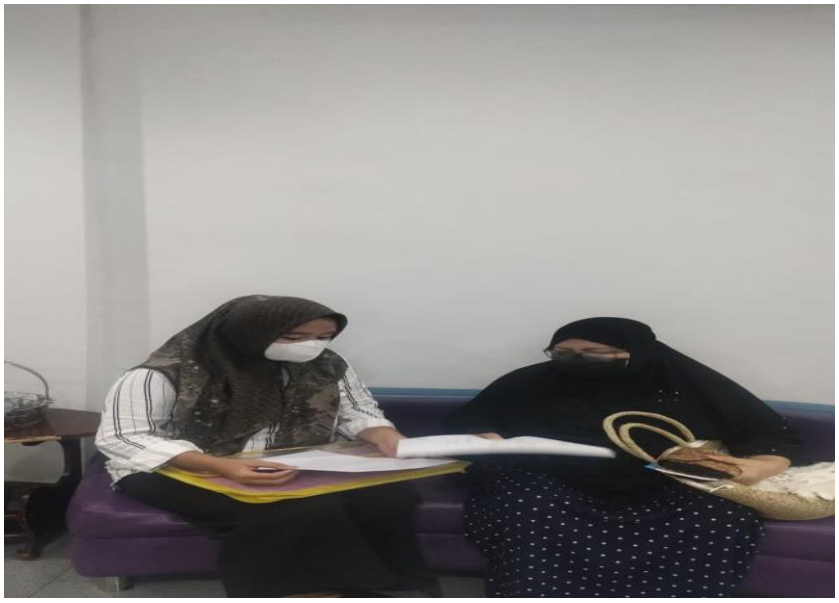
Nama	:	Widia Ricky
Nim	:	1811140072
Prodi	:	Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir	:	Skripsi
Judul Tugas Akhir	:	**STRATEGI PELAYANAN PEGAWAI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN (DIGITAL ISLAMIC NETWORK) BANK MUAMALAT KC BENGKULU**
Similarity Index	:	20%
Status	:	LULUS

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir melalui aplikasi Turnitin.

Satgas Plagiasi
Program Studi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP.198609192019032012

DOKUMENTASI



Bank Muamalat

Bank Muamalat