

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia bisnis merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan operasional suatu perusahaan. Berbagai industri telah memanfaatkan perkembangan teknologi dalam menjalankan usaha. Bagian terpenting dari sektor ini adalah sektor perbankan, yang berfokus pada optimalisasi pengembangan teknis dan menjaga hubungan perdagangan internasional. Dunia perbankan kini memanfaatkan kemajuan teknologi, terutama untuk meningkatkan peran lembaga keuangan, baik itu bank maupun lembaga keuangan nonbank. Teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam penciptaan dan penyediaan produk baru serta layanan perbankan yang memudahkan transaksi bagi para nasabah. Saat ini, perkembangan di bidang teknologi informasi telah meningkatkan jumlah dan ketersediaan produk serta jasa perbankan secara signifikan (Nasution, N., & Murtani, 2024).

Sebelum kemajuan teknologi, transaksi pada perbankan di Indonesia dilakukan dengan cara mencatat data, antri, lalu melakukan transaksi secara langsung dengan *teller* atau *customer service*. Proses ini sangat memakan waktu dan membuat nasabah merasa kurang nyaman, karena harus menunggu cukup lama. Dengan munculnya teknologi canggih ini, cara bertransaksi

dengan nasabah yang sebelumnya tidak nyaman dan memakan waktu kini menjadi lebih efektif dan efisien. Produk perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi ini disebut sebagai *mobile banking* atau *m-banking*. *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses secara langsung melalui perangkat *Android* (Nasution, N., & Murtani, 2024). *Mobile Banking* merupakan sarana elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa uang tunai dengan menggunakan aplikasi. Dengan adanya *mobile banking*, nasabah dapat dengan cepat dan mudah melakukan transaksi kapan saja melalui telepon pintar. Diharapkan dengan memanfaatkan layanan perbankan *online* akan menurunkan biaya transaksi dan mengurangi antrian yang panjang di bank. Transaksi melalui *mobile banking* dapat mengubah cara bank beroperasi, karena perubahan dalam pola perilaku nasabah menuju layanan perbankan digital memengaruhi cara mereka berinteraksi, cara penyampaian layanan, dan bagaimana merancang strategi pemasaran untuk lebih mengoptimalkan penggunaan teknologi (Yusnidar, et al., 2024).

Bank merupakan lembaga yang berfungsi sebagai perantara keuangan antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Bank sendiri dianggap sebagai lembaga yang fungsinya memperlancar arus lalu lintas pembayaran. Sebagai industri yang kegiatan komersialnya bergantung pada kepercayaan publik, penting untuk menjaga kesehatan dan kinerja perbankan (Arzam & Katjina, 2022). Di Indonesia, ada dua kategori bank yang berbeda berdasarkan prinsipnya, yaitu bank konvensional dan bank

syariah. Bank konvensional merupakan bank yang beroperasi dengan cara yang tradisional, dan terdiri dari Bank Umum Konvensional serta Bank Perkreditan Rakyat. Di sisi lain, bank syariah adalah bank yang menjalankan operasionalnya menurut prinsip syariah, yang dibedakan menjadi Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (kemenkeu.go.id, 2008).

Bank Syariah pertama yang ada di Indonesia adalah Bank Muamalat. Bank Muamalat Indonesia meluncurkan *mobile banking* pada tahun 2019 dengan nama *Muamalat Digital Islamic Network* atau yang disingkat dengan nama MDIN. Perkembangan *digital* telah memberikan keuntungan bagi para nasabah Bank Muamalat di seluruh Indonesia, salah satunya adalah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal dengan melalui peningkatan yang terus menerus pada aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network*. Pendekatan *digital* pada aplikasi layanan Bank Muamalat adalah bagian dari proses modernisasi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat, tepat, dan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* juga bisa diakses tanpa batasan waktu, sehingga tersedia selama 24 jam non stop (Mahmudah, et al., 2024).

Aplikasi *mobile banking* menawarkan berbagai fitur yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Fitur-fitur ini adalah sebagai alat bersaing dalalam membedakan produk kompetitor lain. Fasilitas yang tersedia dalam aplikasi *mobile banking* muamalat seperti saldo, riwayat transaksi, transfer dana, pembelian atau pembayaran *online*, tarik tunai atau

setor tunai, serta terdapat juga jenis-jenis tabungan berdasarkan jenis tabungan yang nasabah pilih, selain itu juga terdapat informasi mengenai produk perbankan, layanan perbankan, bank haji, dan *hijrah lounge*. Beragam fitur yang komprehensif dapat dimanfaatkan untuk menjalankan berbagai jenis transaksi keuangan yang diperlukan, sehingga tidak perlu lagi mengunjungi ATM atau bank. *Mobile banking* ini juga memungkinkan pengguna untuk membuka rekening baru secara *online* dengan mudah. Terakhir, pengguna dapat melakukan registrasi *internet banking* tanpa perlu datang ke kantor cabang, cukup menggunakan *mobile banking* (Rusdiana & Kusumadewi, 2024).

Loyalitas nasabah terhadap aplikasi *Muammalat Digital Islamic Network* akan meningkat seiring dengan peningkatan fungsionalitas aplikasi *mobile banking*. Loyalitas pelanggan adalah puncak pencapaian bagi pelaku dalam sektor perbankan. Pelanggan yang puas dan setia cenderung akan dengan senang hati menyebarkan informasi positif yang dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi sebuah bank. Bagi bank yang ingin tetap bertahan dan diakui, loyalitas nasabah sangatlah penting. Meskipun menarik pelanggan baru adalah suatu tantangan, menjaga pelanggan yang sudah ada ternyata jauh lebih menantang. Keuntungan yang diperoleh bank dari mempertahankan pelanggan lama adalah peningkatan jumlah pelanggan baru yang tertarik berkat rekomendasi dari nasabah yang telah setia. Oleh karena itu, loyalitas nasabah harus dijadikan fokus utama bagi setiap bank (Ahmadi, 2023).

Setiap nasabah memiliki pandangan dan pemahaman yang berbeda tentang sistem nilai tertentu yang dijadikan acuan dalam penggunaan aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network*. Dari hasil observasi awal, ditemukan banyak nasabah yang mengetahui aplikasi *mobile banking* namun enggan menggunakannya karena beberapa permasalahan. Nasabah khawatir tentang keamanan data di ponsel dan sering mengalami gangguan jaringan. Selain itu, kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi membuat nasabah merasa kesulitan dalam melakukan transaksi. Tidak semua nasabah memiliki ponsel yang mendukung teknologi tersebut. Kepercayaan terhadap teknologi baru menjadi kendala, dengan sebagian nasabah lebih nyaman menggunakan metode tradisional. Masalah performa aplikasi dan kekhawatiran mengenai biaya transaksi juga menambah ketidaknyamanan dan keraguan nasabah. Beberapa aplikasi juga tidak menyediakan fitur yang dibutuhkan seperti fitur layanan pembayaran PDAM yang saat ini hanya terdapat pada wilayah tertentu berdasarkan kerjasama yang telah dibuat dengan masing-masing penyedia layanan daerah.

Berdasarkan observasi awal tersebut, membuat nasabah merasa belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan keuangannya. Keterbatasan pemberian edukasi dan penyebaran informasi, serta kurangnya dukungan teknis bagi pengguna baru, menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi MDIN tidak berjalan secara optimal. Oleh karena itu, upaya harus dilakukan agar lebih banyak orang dapat dijangkau secara lebih efektif.

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Mahmudah, D., Linawati, Rois, 2024), diperoleh hasil bahwa optimalisasi sistem layanan *Muamalat Digital Islamic Network* dalam meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan sistem layanan dan desain fitur pada Muamalat DIN. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Fajria, 2021), diperoleh hasil bahwa optimalisasi strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan dan memperbanyak fitur-fitur menarik yang dibutuhkan nasabah. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Irawati et al., 2025), diperoleh hasil bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan, berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas dengan meningkatkan kualitas layanan digital dan membangun kepercayaan pelanggan melalui kemudahan penggunaan untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

Pentingnya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem optimalisasi yang dilakukan oleh pihak bank mengenai aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti dan menganalisis lebih dalam mengenai layanan aplikasi *mobile banking* Muamalat dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Maka penulis menuangkan pembahasan tersebut dengan judul **“Optimalisasi Layanan Aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* (MDIN) Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tegal”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun masalah yang ingin diteliti oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem layanan aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* sudah optimal dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tegal ?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal saat menggunakan layanan aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem layanan aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* sudah optimal dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tegal.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal saat menggunakan layanan aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di dapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis  
Secara teoritis penelitian ini berkontribusi dalam menambah wawasan mengenai optimalisasi layanan aplikasi *mobile banking* untuk

meningkatkan loyalitas nasabah di suatu bank syariah, khususnya pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tegal. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk menciptakan sistem perbankan yang lebih mudah digunakan. Selain itu dapat menjadi landasan bagi penelitian berikutnya dalam teknologi dan sistem informasi di sektor perbankan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai dunia perbankan lebih dalam, terutama pada bank syariah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan opini positif terhadap Bank Muamalat Cabang Tegal dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tegal.

### b. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Manfaat penelitian ini bagi Politeknik Harapan Bersama diharapkan dapat meningkatkan reputasi akademik, memperkaya literatur ilmiah dan memberikan referensi yang berguna bagi mahasiswa, dosen dan peneliti lainnya untuk mengembangkan pengetahuan dan praktik di bidang perbankan.

### c. Bagi Perusahaan/instansi

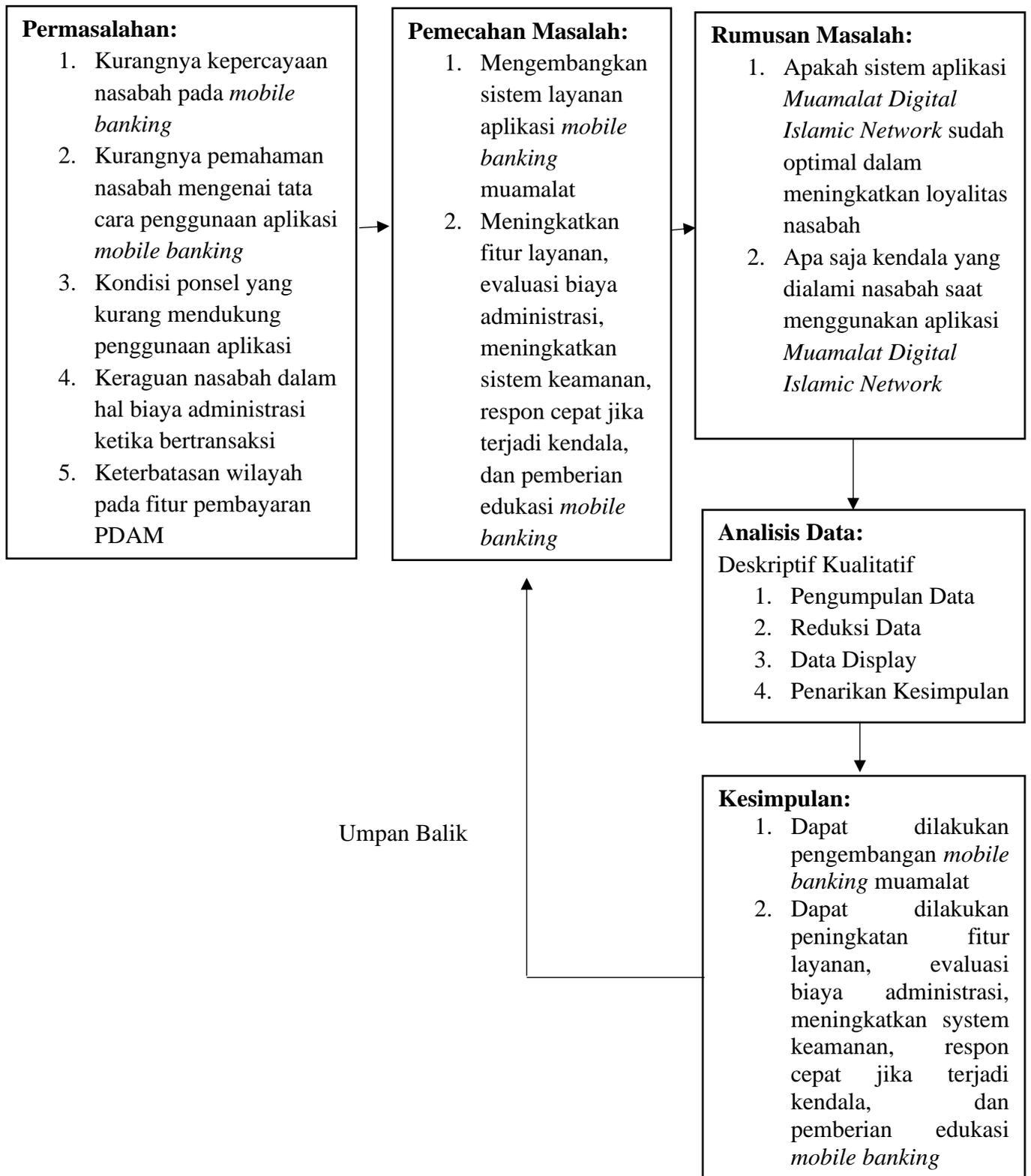
Diharapkan dapat menjadi acuan dan pendorong bagi para pengambil keputusan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Tegal..

### **1.5 Batasan Masalah**

Pembatasan terhadap masalah sangat penting untuk mencegah perluasan yang tidak perlu dari inti permasalahan, sehingga penelitian bisa lebih fokus. Oleh karena itu, penulis menetapkan batasan ruang lingkup untuk penelitian yang akan dilaksanakan. Sehingga penelitian ini hanya terfokus pada optimalisasi layanan aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tegal. Berdasarkan uraian di atas, hal ini dapat disederhanakan menggunakan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:

### **1.6 Kerangka Berpikir**

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini sehingga mudah dipahami. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA). Halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman moto, kata pengantar, intisari atau abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

### 2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori yang mendasari penulisan penelitian. Landasan teori ini digunakan sebagai landasan berpikir atau acuan melakukan penelitian. Teori-teori yang mendukung atau mendasari dalam penelitian ini.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan Alamat penelitian), waktu penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian serta metode analisis data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

### 3. Bagian Akhir

#### LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan antara lain Kartu Konsultasi dan Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan. Pada bagian akhir berisi tentang daftar pustaka. Daftar pustaka ini berisi tentang buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.