

**OPTIMALISASI LAYANAN APLIKASI MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC*
NETWORK (MDIN) UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KANTOR CABANG TEGAL**



TUGAS AKHIR

OLEH:

**RIZKA AMALIA SALSAKILA
NIM 22030098**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul:

OPTIMALISASI LAYANAN APLIKASI MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK (MDIN) UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TEGAL

Oleh mahasiswa:

Nama : Rizka Amalia Salsakila

NIM : 22030098

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan cermat. Oleh karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut menempuh ujian tugas akhir.

Tegal, 18 Juli 2025

Pembimbing I,



Dr. Hesti Widiyanti, SE., M.Si.
NIPY. 09. 008. 043

Pembimbing II,



Andri Widiyanto, S.E., M.Si., Ak.
NIPY. 04. 015. 212

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul

OPTIMALISASI LAYANAN APLIKASI *MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (MDIN) UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TEGAL

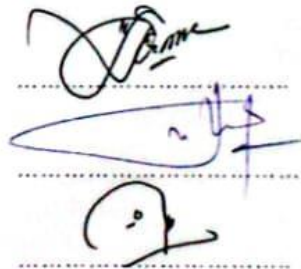
Oleh:

Nama : Rizka Amalia Salsakila
NIM : 22030098
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Tegal, 24 Juli 2025

1. Krisdiyawati, SE, S.Ak., Ak.
Ketua Penguji
2. Bahri Kamal, SE, MM., CMA.
Anggota Penguji I
3. Andri Widiyanto, SE, M.Si., Ak.
Anggota Penguji II



Mengetahui,

Ketua Program Studi



Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak.
NIPY. 10.005.014

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul "OPTIMALISASI LAYANAN APLIKASI MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK (MDIN) UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TEGAL", beserta isinya benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 24 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



RIZKA AMALIA SALSAKILA

NIM 22030098

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama,
yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : RIZKA AMALIA SALSAKILA

NIM : 22030098

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul *OPTIMALISASI LAYANAN APLIKASI MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (MDIN) UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TEGAL.

Dengan Hak Bebas Royalti non eksklusif ini Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 24 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



RIZKA AMALIA SALSAKILA

NIM 22030098

HALAMAN MOTTO

“Jika kamu tak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”

(Imam Syafi’i)

“Jangan biarkan kesulitan hidup membuatmu kehilangan harapan. Percayalah bahwa setiap kesulitan pasti ada jalan keluarnya”

(Ustadz Adi Hidayat)

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan tidak ada pelindung bagi mereka selain dia”

(QS. Ar Ra’d ayat 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak dan Mamah saya yang senantiasa mendo'akan disetiap sujud mereka dan mendukung saya dari awal saya sekolah dasar hingga sampai di perguruan tinggi, yang tiada henti berjuang untuk saya mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi.
2. Kakak ia, Haikal, dan nenek saya yang senantiasa mendo'akan dan mendukung saya selama perkuliahan sampai dengan selesainya masa perkuliahan saya.
3. Diri saya sendiri sebagai bentuk penghargaan diri karena sudah berusaha untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini sampai selesai meskipun terkadang saya merasa lelah namun akhirnya saya mampu untuk menyelesaikannya tanpa mengenal kata menyerah.
4. Sahabat-sahabat saya yaitu Uun dan Saffanah yang selalu memberikan dukungan semangat untuk saya dan mendo'akan saya selama proses pembuatan Tugas Akhir ini selesai.
5. Dan untuk seseorang yang bahkan saya tidak tahu namanya yang mungkin tanpa saya ketahui mendo'akan saya dari jauh untuk kesuksesan saya.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Optimalisasi Layanan Aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* (MDIN) Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tegal”.

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm, M.Sc. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
2. Ibu Krisdiyawati, SE., M.Ak.,Ak. selaku Ketua Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
3. Ibu Dr. Hesti Widiyanti, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Andri Widiyanto, S.E., M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah sangat sabar dalam membimbing saya serta memberikan arahan dengan baik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Bapak Arif Junaedi, S.H. selaku *Branch Operational & Service Manager* (BOSM) yang telah membantu saya dalam penelitian saya di Bank Muamalat KC Tegal.
6. Seluruh nasabah Bank Muamalat KC Tegal yang telah membantu menjadi narasumber dalam kegiatan wawancara yang menjadi objek penelitian saya.
7. Teman-teman yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan disana-sini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, 24 Juli 2025



RIZKA AMALIA SALSAKILA

NIM 22030098

ABSTRAK

Rizka Amalia Salsakila. 2025. *Optimalisasi Layanan Aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (MDIN) Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tegal*. Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Hesti Widiанти; Pembimbing II: Andri Widianto.

Perkembangan era digital membawa perubahan yang besar dalam industri perbankan, seperti penggunaan *mobile banking*. Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal mengoptimalkan layanan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui optimalisasi aplikasi untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan kendala yang dialami oleh nasabah. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Data sekunder dari buku, jurnal dan referensi karya ilmiah. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu dengan memberikan kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan keuangan nasabah dan melakukan *update* layanan secara berkala. Biaya layanan administrasi yang terjangkau dan desain optimalisasi aplikasi dengan meningkatkan fitur layanan yang simple, mudah diakses, dan menarik. Kendala yang dialami nasabah adalah gangguan jaringan *provider* dan Bi-fast, serta ketidaksesuaian data KTP dengan Dukcapil. Maka dapat disimpulkan, aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* sudah dinilai optimal dalam melayani nasabah dan berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal serta kendala yang dialami nasabah dapat diselesaikan dengan cepat oleh bank.

Kata kunci: Optimalisasi, Layanan, MDIN, Loyalitas

ABSTRACT

Salsakila, Rizka Amalia. 2025. *Optimization of Muamalat Digital Islamic Network (MDIN) Application Services to Increase Customer Loyalty at PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Tegal Branch Office. Accounting Associate Degree Study Program. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Hesti Widiанти; Co-Advisor: Andri Widiанти.*

The development of the digital era brings great changes in the banking industry, such as the use of mobile banking. Bank Muamalat Tegal Branch Office optimises application services to meet customer needs. The purpose of this study was to determine the optimisation of applications to increase customer loyalty and the obstacles experienced by customers. The method used is descriptive qualitative. The data sources used are primary data from interviews, observations, documentation, and literature studies. Secondary data from books, journals, and references to scientific papers. The research results obtained are by providing convenience in fulfilling all customer financial needs and updating services regularly. Affordable administrative service fees and application optimisation design by improving service features that are simple, accessible, and attractive. The obstacles experienced by customers are provider and Bi-fast network disruptions, as well as KTP data mismatches with Dukcapil. So it can be concluded, the Muamalat Digital Islamic Network application has been considered optimal in serving customers and influencing the level of customer loyalty of Bank Muamalat Tegal Branch Office, and the obstacles experienced by customers can be resolved quickly by the bank.

Keywords: Optimization, Service, MDIN, Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	9
1.6 Kerangka Berpikir	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13

2.1	Sistem Optimalisasi	13
2.2	Pengertian <i>Mobile Banking</i> dan <i>Muamalat Digital Islamic Network</i>	14
2.2.1	Pengertian <i>Mobile Banking</i>	14
2.2.2	Pengertian <i>Muamalat Digital Islamic Network</i> (MDIN).....	15
2.3	Fitur Layanan	16
2.3.1	Pengertian Fitur Layanan.....	16
2.3.2	Indikator Fitur Layanan	17
2.4	Loyalitas Nasabah	18
2.5	Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Lokasi Penelitian	24
3.2	Waktu Penelitian	24
3.3	Jenis Data	24
3.4	Sumber Data	25
3.5	Metode Pengumpulan Data	25
3.6	Metode Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.2	Hasil Penelitian.....	32
4.2.1	Optimalisasi Sistem <i>M-Banking Muamalat Digital Islamic Network</i> Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Tegal	32
4.2.2	Pengenaan Biaya Administrasi Dalam Bertransaksi	36
4.2.3	Desain Optimalisasi <i>M-Banking Muamalat Digital Islamic Network</i> Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Tegal	39
4.2.4	Kendala Nasabah Bank Muamalat KC Tegal Saat Menggunakan <i>Muamalat Digital Islamic Network</i> (MDIN)	48

4.3	Pembahasan	50
4.3.1	Optimalisasi Sistem <i>M-Banking Muamalat Digital Islamic Network</i> Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Tegal	50
4.3.2	Pengenaan Biaya Administrasi Dalam Bertransaksi	52
4.3.3	Desain Optimalisasi <i>M-Banking Muamalat Digital Islamic Network</i> Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Tegal	53
4.3.4	Kendala Nasabah Bank Muamalat KC Tegal Saat Menggunakan Layanan <i>Muamalat Digital Islamic Network</i> (MDIN)	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Rekap Pengguna Aplikasi MDIN Bank Muamalat KC Tegal	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir	10
Gambar 3. 1 Tahapan Analisis Kualitatif.....	28
Gambar 4. 1 Fitur-Fitur Layanan Aplikasi MDIN	32
Gambar 4. 2 Layanan Pemesanan Kartu ATM	35
Gambar 4. 3 Biaya Administrasi <i>Top Up E-Wallet</i>	39
Gambar 4. 4 Menu Login Muamalat DIN.....	41
Gambar 4. 5 Menu Home Muamalat DIN	42
Gambar 4. 6 Gangguan Pada Bi-Fast.....	50