

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang seluruh kegiatan dan produk-produk yang ditawarkannya didasarkan pada ajaran Al Qur'an dan Hadis. Dengan kata lain, bank syariah merupakan institusi yang utama berfokus pada pemberian pembiayaan serta layanan-layanan lain dalam transaksi pembayaran dan pengedaran uang yang dilakukan menurut prinsip-prinsip syariah Islam.¹

Perbankan adalah salah satu sektor yang memberikan sumbangan besar terhadap perkembangan teknologi informasi, di mana teknologi ini telah membuka kesempatan baru untuk pasar, produk, dan layanan serta cara distribusi yang efisien untuk industri perbankan. Dampak dari hal ini juga dirasakan oleh sektor perbankan, yang mendorong mereka untuk terus memperbarui teknologi terbaru pada produk mereka agar masyarakat bisa menggunakan layanan perbankan dengan lebih efisien.²

Contoh perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dalam dunia perbankan adalah *mobile banking*. *Mobile banking*

¹ Sudianto Sudianto and Linda Linda, 'Penggunaan Layanan Jasa Transfer Melalui Muamalat Din (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah', Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen, 4.1 (2023), 147.

² Annisa Indah Mutiasari, "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital", Jurnal ekonomi bisnis dan kewirausahaan, 2.8 (2020), 32-35

adalah salah satu layanan yang disediakan oleh bank yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi finansial menggunakan ponsel. Tujuan dari layanan *mobile banking* adalah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bagi pengguna atau nasabah yang memiliki aktivitas yang padat, sehingga mereka dapat melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja. Layanan *mobile banking* ini juga dianggap mampu membantu meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas.³

Saat ini, kemajuan dalam teknologi perbankan digital mulai memperkaya pengalaman keuangan bagi setiap pengguna. Fasilitas yang ditawarkan memberikan kenyamanan bagi nasabah, tetapi sayangnya, sebagian orang di Indonesia masih kurang mengetahui layanan perbankan digital ini. Berdasarkan informasi dari lembaga keuangan internasional, hanya 54% masyarakat Indonesia yang memiliki akses ke layanan perbankan. Sekarang ini, generasi milenial melihat penggunaan ATM, *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking* sebagai hal yang umum dan sedang tren. Mereka memikirkan cara untuk membuka rekening, menabung, serta mengajukan pinjaman atau kredit serta layanan perbankan lainnya tanpa harus pergi ke bank secara langsung.⁴

³ Hani Werdi Aaprianti “Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan” Maksimum, 8.1 (2018), hal. 16

⁴ Muhlisa Andini, Ramli Ramli, and Endang Sri Apriani, “Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Dalam Menghadapi Era Digital Banking (Studi

Dengan perkembangan teknologi, hal ini jelas memberikan keuntungan bagi pelanggan Bank Muamalat karena mereka bisa melakukan pembayaran melalui fitur yang ada di *mobile banking* Bank Muamalat, yaitu Muamalat DIN. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) adalah alat yang digunakan oleh pelanggan untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat. Di dalam aplikasi Muamalat DIN, pelanggan dapat melaksanakan berbagai pembayaran seperti akat, infak, *Gopay*, *Shopeepay*, *Ovo*, pembayaran listrik, tiket kereta, dan lain-lain. Dengan Muamalat DIN, pelanggan dapat menikmati layanan yang terjangkau, cepat, dan efisien, serta memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih mudah tanpa perlu pergi ke ATM. Tujuan dari Muamalat DIN adalah untuk memberikan kemampuan bertransaksi finansial dan non-finansial kepada pelanggan secara langsung. Dalam hal ini, pelanggan cukup menyelesaikan transaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN yang menawarkan sejumlah fitur perbankan digital yang dapat diakses kapan saja dengan biaya yang cukup rendah.⁵

Sebelumnya terdapat aplikasi transaksi di Bank Muamalat bernama *muamalat mobile*. Namun, pada 14 November 2019 yang lalu, diluncurkan aplikasi *mobile banking* terbaru yang disebut Muamalat *Digital Islamic Network* atau yang lebih

Pada BSI KCP Balikpapan Baru 1),” *JMAP : Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba* 4, no. 1 SE-Articles (2022): 17–25.

⁵ N M N Sholihah and K Nisak, “Peran Teknologi Finansial Pada Muamalat Din Dalam Persepsi Nasabah Bank Muamalat Ponorogo,” *Falahiya: Journal of Islamic* 3, no. 1 (2024): 53–63.

dikenal dengan Muamalat DIN. Meski Muamalat DIN sudah tersedia, saat ini Muamalat *Mobile* masih dapat digunakan untuk melakukan transaksi. Muamalat DIN dapat dianggap lebih unggul dibandingkan dengan Muamalat *Mobile*, karena aplikasi Muamalat DIN Menawarkan lebih banyak fitur layanan, sehingga secara tidak langsung juga memberikan lebih banyak keuntungan bagi para penggunanya. Selain itu, kehadiran *mobile banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan salah satu terobosan dalam sektor perbankan yang diterapkan pada sistem informasi Bank Muamalat. Muamalat DIN ini juga lebih mudah digunakan dibandingkan dengan *Muamalat Mobile* dan pada Muamalat DIN ini dilengkapi dengan teknologi keamanan terbaru yaitu menggunakan *fingerprint* sehingga data dan privasi nasabah yang menggunakan Muamalat DIN lebih sangat terjaga.⁶

Dimana pemakaian M-DIN sangat efektif dan menjadi salah satu produk bank digital yang mendukung lingkungan. Penggunaan aplikasi M-DIN dapat mempermudah kegiatan transaksi nasabah sehingga menghemat waktu, tanpa harus pergi langsung ke bank. Ini dapat berkontribusi pada pengurangan emisi karbon dan polusi udara yang dihasilkan oleh asap

⁶ Ulun Akturan dan Nuray Tezcan, “*Mobile Banking Adoption Of The Youth Market*” : Perceptions and Intentions, Marketing, Intelligence&Panning, 3.7 (2013), 444-459

kendaraan ketika nasabah berkendara ke bank untuk melakukan transaksi.⁷

Bank Muamalat, sebagai lembaga keuangan yang menawarkan produk digital M-DIN (*Digital Islamic Network*), berkontribusi besar terhadap penerapan perbankan ramah lingkungan, termasuk dalam penggunaan kertas. Kini, lembaga perbankan tidak hanya menitikberatkan pada pemberian pinjaman dan meraih keuntungan maksimal bagi pemegang saham, tetapi juga perlu memperhatikan keberlanjutan lingkungan. Salah satunya adalah *Green Banking*, yang dikenal sebagai perbankan yang ramah lingkungan, merupakan ide baru dalam dunia perbankan internasional yang telah berkembang dalam sepuluh tahun terakhir. Secara spesifik, tujuan dari konsep *green banking* adalah untuk memastikan bahwa operasional perbankan serta penggunaan teknologi dan infrastruktur fisik dapat dilakukan dengan cara yang efisien dan efektif. Salah satunya dengan adanya *green banking* atau perbankan ramah lingkungan merupakan suatu konsep baru dalam perbankan internasional yang sedang berkembang selama satu dekade terakhir. Pola *green banking* muncul, sebagai wujud respon dan adanya tuntutan dari masyarakat secara global, agar industri perbankan dapat ikut berpartisipasi aktif dalam usaha mengatasi krisis yang terjadi

⁷ Dessy Dwi Pratwi and Dahruji, "Implementasi Layanan Muamalat (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Kemudahan Bertransaksi Di Bank Muamalat" 10, no. 1 (2024): 34–44.

pada lingkungan salah satunya adalah pemanasan global yang semakin serius.⁸

Secara khusus, konsep *green banking* bertujuan untuk membuat proses pengoperasian perbankan dan penggunaan teknologi maupun infrastruktur fisik perbankan bisa dilakukan secara efisien dan efektif. Sedapat mungkin *green banking* diharapkan mampu memberikan *zero effect* atau dampak negatif yang minimal terhadap lingkungan dan masyarakat.⁹

Menurut temuan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak *Senior Relationship Manager* di Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu hasil observasi menunjukkan bahwa pengguna Muamalat DIN telah memberikan kontribusi penting dalam upaya mewujudkan *green banking*.¹⁰ Dari uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai **“Penggunaan Layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Mendukung Penerapan *Green Banking* (Studi Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di dalam latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

⁸ Andreas Lako, *Green Economy* (Jakarta: Erlangga, 2019), h.94

⁹ Erik E. Nordman, “Green Economy,” *Dictionary of Ecological Economics: Terms for the New Millennium*, no. December (2023): 249–250.

¹⁰ Hasil Observasi pada Tanggal 20 Desember 2024.

1. Bagaimana Penggunaan Layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu?
2. Bagaimana Layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Mendukung Penerapan *Green Banking* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Penggunaan Layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Mendukung Penerapan *Green Banking* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis Penelitian ini sebagai bahan pengkajian dalam bidang perbankan syariah, khususnya penerapan ke efektivitasan sebuah produk digital bank dalam mendukung penerapan *green banking* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.

2. Secara Praktis hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada:
 - a. Bagi peneliti, diharapkan hasil dari studi ini dapat memperkaya pengetahuan tentang ekonomi Islam, khususnya mengenai pemanfaatan aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat Indonesia untuk para nasabah.
 - b. Bank Muamalat Indonesia, yaitu sebagai bahan evaluasi lebih lanjut dalam teknologi digital aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia untuk pengembangan *green banking* dimasa depan.
 - c. Bagi peneliti yang akan datang, diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi sumber referensi untuk penelitian mereka di masa mendatang.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bisa digunakan sebagai acuan atau landasan bagi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, berikut merupakan penelitian terdahulu:

1. Penelitian terdahulu dari skripsi Rika Mawarni dengan judul Penerapan *Digital Banking* Bank Syariah Sebagai Upaya *Customer Retention* Pada Masa Covid-19, Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yang memaparkan kondisi perbankan digital di bank syariah selama pandemi COVID-19, di mana semua informasi dikumpulkan serta disajikan dalam format deskriptif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa

bank syariah berusaha untuk mempertahankan pelanggan dengan memaksimalkan penerapan perbankan digital dalam aktivitasnya selama pandemi COVID-19.¹¹ Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan terletak pada fokus pengembangan digitalisasi dalam mengevaluasi potensi pasar perbankan digital. Keduanya memiliki kesamaan dalam penggunaan variabel digitalisasi perbankan.

2. Penelitian terdahulu dari jurnal Nadya Ervina, Risma Wartti, Nursantri Yanti dengan judul “Penerapan Layanan Muamalat DIN Dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Serdang” pada tahun 2023, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi Pada PT Bank Muamalat Indonesia Kcp Serdang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai cara menjabarkan kondisi subjek atau objek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder yaitu data yang didapat dari bahan pustaka seperti jurnal, buku dan media elektronik lainnya. Data ini dikumpulkan melalui wawancara dan studi pustaka (*literature riview*). Adapun hasil penelitian ini adalah penerapan layanan muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kcp

¹¹ Rika Mawarni, “Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19,” Jurnal. StaiAlazharmenganti. Ac.Id, 9.2 (2021), hal. 80

Serdang banyak yang belum menggunakan Muamalat DIN sebagai layanan transaksi.¹² Kesamaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan metode kualitatif, sedangkan perbedaan utamanya adalah fokus penelitian ini yang mengkaji penerapan Muamalat DIN dalam mempermudah transaksi.

3. Penelitian terdahulu dari skripsi Nurkholifah Pramita dengan judul “Strategi Pemasaran Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu“ pada tahun 2022, skripsi ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan kendala-kendala pemasaran muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder dan primer. Informan pada penelitian adalah 2 orang Karyawan dan 3 orang nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Strategi pemasaran muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank tersebut memiliki 3 kategori yaitu: segmentasi pasar, penentuan posisi, dan bauran pemasaran. Adapun bentuk bauran pemasaran yaitu

¹² Nadya Ervina, Risma Warti, and Nursantri Yanti, 'Penerapan Layanan Muamalat Din Dalam Kemudahan Bertransaksi Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Serdang,' *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3, no. 3 (2023): 53–60.

produk, harga, tempat, dan promosi. Kendala dalam memasarkan produk muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). yaitu gangguan sinyal internet dan kurangnya pemahaman yang dialami nasabah tentang produk muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).¹³ Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), adapun perbedaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah mengkaji Strategi Pemasaran Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu.

4. Penelitian terdahulu dari jurnal Ahmad Riadi berjudul "Strategi *Frontliner* Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada Bank Muamalat Ke Palangka Raya" menggunakan pendekatan kualitatif. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Bank Muamalat mencakup layanan dan pemasaran dengan menerapkan prinsip layanan serta manajemen bauran pemasaran. Dalam hal ini, strategi pemasaran yang diterapkan berhubungan dengan prinsip pelayanan yang menjelaskan keunggulan fitur-fitur dan keamanan dari Aplikasi Muamalat DIN. Selain itu, dalam upaya pemasaran, promosi produk tidak hanya terfokus pada *frontliner*, namun

¹³ Nurkholifah Pramita, '*Strategi Pemasaran Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu*', Skripsi Sarjana, Bengkulu: UIN Fatmawani Sukarno Bengkulu, 2022, h. 52

juga melibatkan seluruh pihak dari Bank Muamalat untuk memasarkan atau memberi tahu nasabah tentang produk jasa melalui berbagai cara, seperti pemasaran langsung kepada nasabah, penggunaan media cetak, ATM (*Automated Teller Machine*), *Sms Blast*, *Sales Call*, dan *mobile banking*.¹⁴ Kesamaan antara penelitian ini dan karya penulis adalah penggunaan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan terletak pada fokus penulis yang lebih menekankan pada strategi keamanan aplikasi Muamalat DIN di PT Bank Muamalat Indonesia..

5. Penelitian terdahulu dari skripsi Kevin Neval Takarino dengan judul “Penerapan *Mobile Banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk” pada tahun 2020, skripsi dengan rumusan masalah bagaimana penerapan *mobile banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia. Manfaat dari penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi bank untuk terus meningkatkan taraf pelayanan kepada nasabah agar nasabah setia dan loyal terhadap bank setia dan loyal terhadap bank serta dapat mengedukasi masyarakat dan pembaca tentang

¹⁴ Riadi, A. ‘*Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat KC Palangkaraya*’ (Skripsi IAIN Palangkaraya, 2020) h.45

peranan mobile banking di kehidupan yang telah mengalami perkembangan teknologi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara.¹⁵ Sedangkan persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), adapun perbedaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah mengkaji penerapan *mobile banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yaitu metode yang menyajikan ilustrasi sebuah fenomena kemudian dijelaskan sesuai dengan data dan fakta serta memiliki sifat subjektif. Dalam melaksanakan penelitian, metode memiliki peran yang sangat

¹⁵ Kevin Neval Takarino, '*Penerapan Mobile Banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk*' (Skripsi Sarjana, Surabaya: Universitas Airlangga, 2020), h. 61

krusial untuk merumuskan, menganalisis, dan menyelesaikan masalah yang sedang diteliti.¹⁶

Berdasarkan pendapat Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai suatu penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif yang berupa kalimat tertulis atau ucapan dari individu-individu dengan perilaku yang bisa diamati.¹⁷

Dalam situasi ini, peneliti akan menjelaskan secara mendetail mengenai Penggunaan layanan Muamalat DIN dalam mendukung penerapan *green banking* pada Muamalat Indonesia cabang Bengkulu. Berbekal data-data yang ada yaitu data primer yang relevan dengan masalah yang ditemukan.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dalam periode 28 Februari 28 Maret 2025.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilangsungkan di Bank Muamalat kantor Cabang Bengkulu alamat Jl. S. Parman 6, Kebun Kenanga, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38227 Lokasi penelitian dipilih berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, peneliti

¹⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2014) h.3.

¹⁷ Lexy Moleong, E.K., *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2021), h. 3

melakukan observasi mendapatkan bahwa, memang Bank Muamalat adalah salah satu Bank syariah yang menerapkan aplikasi Muamalat DIN dan juga menerapkan *Green Banking*.

3. Informan Penelitian

Pendekatan penelitian kualitatif menggunakan beberapa istilah dalam menggambarkan subjek, informan dan partisipan. Populasi atau sampel pada pendekatan kualitatif lebih tepat disebut sumber data pada situasi sosial (*social situation*) tertentu. Dalam social situation atau situasi sosial terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Dalam penentuan subjek penelitian atau responden pada penelitian ini menggunakan cara Random Sampling yang dapat diartikan teknik random sampling memberikan peluang kepada semua anggota populasi agar menjadi spesimen terpilih.¹⁸

Dalam penentuan subjek penelitian atau responden pada penelitian ini menggunakan cara Random Sampling yang dapat diartikan teknik random sampling memberikan peluang kepada semua anggota populasi agar menjadi spesimen terpilih. Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah 1 orang dari *Branch Sales Support*, 1 orang *Customer*

¹⁸ Makmur and Saiful Ibad, *Meotode Penelitian Deskripif Kualitatif* (Jakarta: GP Press Group,2013). h.78

Service serta 3 orang nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KC Bengkulu. Kriteria informan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kriteria Informan Karyawan
 1. Sudah bekerja > 3 Tahun
 2. Bersedia diwawancarai
- b. Kriteria Informan Nasabah
 1. Memiliki aplikasi Muamalat DIN
 2. Sudah Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN > 3 Tahun

Tabel 1.1

**Deskripsi informan Pegawai Bank Muamalat
Indonesia KC Bengkulu**

NO	Nama Informan	Jabatan	Masa kerja
1.	Novita Sari	<i>Branch Sales Support</i>	13Tahun
2.	Mahmud Pralianto	<i>Costumer service</i>	4 Tahun

Sumber: Peneliti 2025

Tabel 1.2

Daftar Nasabah Bank Muamalat Indonesia

NO	Nama Informan	Lama Menggunakan M-DIN
1.	Neri Mawarni	4 Tahun
2.	Elta Junita	3 Tahun
3.	Susanti	4 Tahun

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Data di dalam penelitian kualitatif bersumber pada kata-kata yang berhubungan dengan subjek yang diteliti.

Data di dalam penelitian kualitatif ada dua macam yaitu data primer dan sekunder. Sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1) Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang didapatkan dan eksplorasi dari sumber utamanya. Oleh sebab itu data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan dan wawancara langsung dengan responden terpilih melalui pengajuan wawancara tidak terstruktur.¹⁹ Data primer yang digunakan oleh penulis berasal dari hasil wawancara dengan para pegawai Bank Muamalat di Kantor Cabang Bengkulu.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah tambahan berupa informasi yang mendukung data primer yang bersumber dari dokumen, skripsi terdahulu, literatur dan karya tulis lainnya yang telah diakui kevalidannya.²⁰

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang

¹⁹ Husein Umar, *Research Methods In Finance and Banking*, Edisi 1 (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020), h. 82

²⁰ Husein Umar, *Research Methods In Finance and Banking*, Edisi 1 (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020), h. 82

diperlukan untuk memberikan gambaran nyata tentang suatu peristiwa atau kejadian guna menjawab pertanyaan penelitian, untuk memahami perilaku manusia, dan untuk melakukan evaluasi, yang berarti mengukur aspek-aspek tertentu serta memberikan umpan balik dari pengukuran tersebut. Hasil dari observasi mencakup aktivitas, kejadian, fenomena, objek, situasi, atau suasana tertentu.²¹

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu pertemuan antara dua individu yang bertujuan untuk berbagi informasi dan gagasan melalui sesi tanya jawab, yang mengarah pada pemahaman suatu tema tertentu. Metode wawancara digunakan untuk mengumpulkan data ketika peneliti ingin melakukan riset awal guna mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti, tetapi juga berguna jika peneliti ingin mendapatkan informasi yang lebih rinci dari responden.²²

Pada studi ini, penulis melaksanakan wawancara dengan mengacu pada pedoman wawancara. pedoman tersebut bertujuan untuk menjaga agar jalannya wawancara tetap fokus.

²¹Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabarupers, 2014) h.32.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h.137.

Dalam proses wawancara, penulis menggunakan pedoman itu untuk mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan strategi optimalisasi Muamalat DIN.

3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi, yakni penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah dan hal lainnya yang berkait dengan penelitian, adapun data yang berkaitan dengan data penelitian langsung berupa deskripsi atau gambaran umum lokasi penelitian atau sejarah.²³ Dalam metode dokumentasi pada penelitian ini, digunakan untuk melengkapi informasi dari wawancara dan hasil pengamatan atau observasi.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah untuk mencari dan merangkum data yang diperoleh dari pengamatan, catatan lapangan, serta sumber-sumber lainnya secara terstruktur agar lebih mudah dipahami dan hasilnya dapat disampaikan kepada orang lain. Proses analisis data meliputi pengorganisasian informasi, merincinya ke dalam unit-unit kecil, menyusun dalam bentuk pola, memilih elemen yang

²³ Mahi M.Hikmat, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra Edisi Pertama*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2011), h. 83.

signifikan dan yang akan diteliti, serta menarik kesimpulan yang bisa disampaikan kepada orang lain.²⁴

Dalam kajian ini, peneliti menerapkan metode Analisis Deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk menyajikan penjelasan atau ilustrasi mengenai objek penelitian berdasarkan informasi dan variabel yang diperoleh dari objek yang diteliti. Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mengolah data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan apa adanya tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi.²⁵

1) Reduksi data (*Reduction*)

Reduksi data adalah suatu proses berpikir yang memerlukan sensitivitas, kecerdasan, serta pemahaman yang luas dan mendalam. Jumlah data yang diperoleh dari lapangan cukup besar, sehingga penting untuk mencatatnya dengan cermat dan rinci. Mereduksi data

²⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.....* hal. 25

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 137.

berarti menyusun ringkasan, memilih informasi yang utama, serta memusatkan perhatian pada hal-hal yang esensial, sekaligus mencari tema dan pola yang ada. Dengan cara ini, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari informasi tambahan jika diperlukan.²⁶

2) Penyajian data (*Data Display*)

Dalam studi kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai format seperti deskripsi ringkas, diagram, keterkaitan antara kategori, alur proses, dan bentuk lainnya. Miles dan Huberman berpendapat bahwa metode yang paling umum untuk menyampaikan data dalam penelitian kualitatif adalah melalui teks naratif.²⁷

3) Kesimpulan (*Conslusion Drawing/Verification*)

²⁶ Emzir, Analisis Data: *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta Rajawali Pers, 2012) h. 125

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 247-249.

Dalam analisis data kualitatif yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman, prosesnya melibatkan penarikan kesimpulan dan juga verifikasi. Kesimpulan awal yang diusulkan bersifat sementara dan bisa saja berubah jika tidak ada bukti kuat yang mendukung selama pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan awal itu didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat penelitian dilakukan di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel.²⁸

G. Sistematika Penulisan

Dalam pengembangan penelitian ini, disusun dalam beberapa format penulisan yang terdiri dari dua sub-bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait dengan permasalahan penelitian dimulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah,

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 252.

tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan metode penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini membahas teori yang relevan dengan penelitian dan memberikan penjelasan singkat tentang teori dasar penelitian. Ini juga membahas temuan penelitian sebelumnya atau referensi penelitian yang terkait dengan pokok pembahasan agar dapat dikaitkan dengan kerangka konseptual untuk menjelaskan konsep yang diteliti.

BAB III GAMBARAN UMUM BANK MUAMALAT CABANG BENGKULU

Dalam bab ini merupakan gambaran umum objek penelitian yang membahas sejarah, visi dan misi Bank Muamalat, struktur organisasi Bank Muamalat KC Bengkulu dan fitur-fitur Muamalat DIN.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab hasil dan pembahasan yang menyajikan proses dan hasil dari *customer engagement* terjadi dengan adanya Muamalat DIN di Bank Muamalat KC Bengkulu.

BAB V PENUTUP

Merupakan akhir dari seluruh pembahasan dalam skripsi yang teliti atas kesimpulan dan saran dari penulis mengenai topik yang dibahas dalam skripsi ini.

