

Skripsi
Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

**OPTIMALISASI MUAMALAT DIN DALAM
MEMAKSIMALKAN PELAYANAN PRIMA PADA NASABAH
BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG
PANGKALPINANG**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

AKHLAKUL KARIMA

1731005

Program Studi: Perbankan Syariah

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: fs@iainsasbabel2021@gmail.com
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- III / F/S/B9/PP.00.9107/2024

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Akhlakul Karima
NIM : 1731005
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Optimalisasi Muamalat DIN dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiplakan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 17 Juli 2024

St. Iskandar, M.Hum.
97305252006041003



HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhlakul Karima
NIM : 1731005
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Optimalisasi Muamalat DIN Dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang” ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Bangka, 26 Juni 2024
Yang menyatakan,

Akhlakul Karima
NIM. 1731005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudari Akhlakul Karima

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Akhlakul Karima
NIM : 1731005
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Optimalisasi Muamalat DIN Dalam
Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Nasabah
Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang
Pangkalpinang

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I,

Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010

Bangka, 26 Juni 2024

Pembimbing II,

Mursyidul Wildan, M.H
NIP. 198810312020121009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Akhlakul Karima

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
Bangka

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

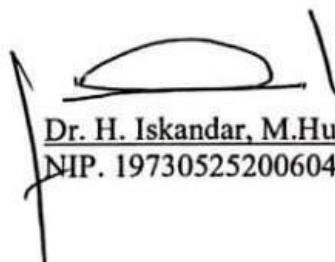
Nama : Akhlakul Karima
NIM : 1731005
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Optimalisasi Muamalat DIN Dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

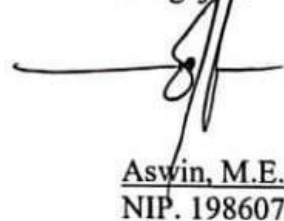
Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Penguji I


Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003

Bangka, 12 Juli 2024

Penguji II


Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 87 In.40/B11/FS/PP.00.9/05/2024

Skripsi dengan judul : Optimalisasi Muamalat DIN dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Akhlakul Karima
N I M : 1731005
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019

3. Penguji I,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

4. Penguji II,
Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



{
[Signature]
}

{
[Signature]
}

{
[Signature]
}

{
[Signature]
}

telah dimunaqasyahkan pada hari: Jum'at, 28 Juni 2024, dengan nilai B (78,65) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

MOTTO

“Innama Amruhu Idza Aroda Syaian Ayyakulalahu Kun Fayakun”

(Q.S. Yasin: 82)

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya
menemukanmu”

(Ali bin Abi Thalib)

“Ilmu Tidak Akan Dapat Diraih Kecuali Dengan Ketabahan”

(Imam Syafi'i)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim...

Alhamdulillahirobbil'aalamiin

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia yang diberikan Allah SWT, dan rasa bangga yang amat dalam kupersembahkan karya tulis ini ...

Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cinta dan kasih sayang, Ayahanda Arman dan Ibunda Maryati, yang telah memberikan dukungan, semangat, serta tak lupa dengan doa yang selalu kau panjatkan setiap sujudmu yang tiada hentinya untuk kesuksesan anaknya ini, Ucapan terima kasih yang tiada hentinya untuk kedua orang tua tercinta.

Kepada Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I dan Bapak Mursyidul Wildan, M.H. Yang telah membimbing dan menyemangati serta memberi masukan maupun saran selama ini, Saya ucapkan banyak terimakasih telah membimbing saya dengan penuh kesabaran, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kepada Saudara saya Darussalam, Rohil, Yudistira dan Imam, serta saudari saya Silaturrahmi dan Dian Permatasari yang selalu senantiasa membantu dan mensupportnya dalam proses penyusunan skripsi. Saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya.

Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuanganku yang selalu mensupport dan mendorong agar cepat menyelesaikan skripsi ini yaitu, Yudhi Andika Saputa, Galang Sanjaya dan lain-lainya yang tak bisa saya sebut satu-persatu. Yang telah memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi saya. Terima kasih banyak untuk kalian semuanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena hanya dengan Rahmad dan Hidayah-Nya lah skripsi ini bisa diselesaikan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat, yang telah memberi cahaya dalam setiap perjalanan umatnya yang saat ini masih berada dalam kekurangan. Semoga cahaya ilmu senantiasa hadir dalam setiap diri insan cendikia untuk memberikan manfaat kepada orang lain.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai “Optimalisasi Muamalat DIN Dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang”. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak akan mungkin terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan, arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala ucapan terimakasih dan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta staf;
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M. Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, sekaligus selaku Penasehat Akademik;
3. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah;

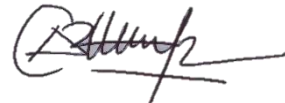
4. Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I., selaku Pembimbing I yang telah membimbing, meluangkan waktu dan memberi saran dalam penyelesaian skripsi ini sehingga dimunaqosyahkan;
5. Bapak Mursyidul Wildan, M.H., selaku Pembimbing II telah membimbing, memberi saran dan selalu meluangkan waktu dalam membimbing untuk menyelesaikan skripsi ini;
6. Bapak Dr. H. Iskandar, M. Hum selaku penguji I
7. Bapak Aswin, M.E.I selaku penguji II
8. Seluruh Dosen dan civitas akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
9. Keluargaku, Ayahanda (Arman) dan Ibunda (Maryati), kakak-kakaku (Darussalam, Yudistira, dan Rohil), ayuk-ayukku (Silaturrahmi, Dian, dan Murti), adekku (Imam), beserta keluarga besar saya yang lain tidak bisa disebutkan satu persatu. Yang selalu membantu, mendukung dan memberikan motivasi;
10. Seluruh pihak dan rekan-rekan seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu telah memberikan dorongan dan bantuannya, baik secara langsung tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini;
11. Kepada Almamaterku, yang banyak memberi inspirasi untuk melanjutkan perjuangan ini;
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis hanya bisa berharap skripsi bermanfaat bagi kita semua mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu 'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

Bangka, 26 Juni 2024

Penulis,



Akhlakul Karima
NIM. 1731005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Telaah Pustaka	11
F. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konseptualisasi Topik Yang Diteliti	17
1. Optimalisasi	17
2. Layanan	17
3. Layanan Prima	19
4. Aplikasi.....	23
5. Digitalisasi	25
6. Muamalat DIN	26

	B. Kerangka Teoritis.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	32
	B. Sumber Data dan Informan Penelitian	33
	C. Teknik Pengumpulan Data	33
	D. Keabsahan Data	37
	E. Analisis Data.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Deskripsi Profil Penelitian	42
	1. Sejarah Singkat Bank Muamalat KC Pangkalpinang	42
	2. Visi dan Misi Perusahaan	44
	3. Kegiatan Operasional Bank Muamalat KC Pangkalpinang	45
	4. Struktur Organisasi Lokasi Penelitian	50
	B. Hasil Penelitian	50
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	55
	B. Saran.....	55
	DAFTAR PUSTAKA	57
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1. Jumlah Nasabah Muamalat DIN	9
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar. IV.1. Struktur Organisasi Lokasi Penelitian.....	50
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Kartu Mengikuti Seminar Proposal
- Lampiran 3 SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara

Optimalisasi Muamalat DIN Dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang

Akhlakul Karima

1731005

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan digitalisasi perbankan yang membuat persaingan lembaga perbankan di Indonesia semakin ketat. Hal ini dikarenakan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang harus mampu menciptakan layanan berbasis digital yaitu Muamalat DIN yang harus memberikan update sesuai kebutuhan nasabah seperti kemudahan bertransaksi, hal ini dapat diperoleh dengan mengoptimalkan layanan Muamalat DIN untuk meningkatkan kenyamanan transaksi nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi dan data sekunder dari buku dan jurnal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang sudah menerapkan semua fitur-fitur yang ada di aplikasi Muamalat DIN sesuai dengan standar layanan aplikasi Muamalat DIN, sedangkan untuk pengoptimalisasi nya Muamalat DIN selalu memberikan update pada pelayanan produk dan fitur dalam aplikasi Muamalat DIN, memberikan sosialisasi, fitur dan keamanan baru. Melakukan evaluasi sebulan sekali serta setahun sekali kepada karyawan untuk mengetahui sejauh mana strategi yang telah berhasil.

Kata Kunci: Optimalisasi, Muamalat DIN, Pelayanan Prima.