

SKRIPSI

**ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL DALAM
TRANSAKSI PERBANKAN PADA FITUR UANG ELEKTRONIK
M-DIN (STUDI:PADA NASABAH BANK MUAMALAT KC
PAREPARE)**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

**ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL DALAM
TRANSAKSI PERBANKAN PADA FITUR UANG ELEKTRONIK
M-DIN(STUDI:PADA NASABAH BANK MUAMALAT KC
PAREPARE)**



Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik *M-DIN* (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare)

Nama Mahasiswa : Annisa Riska Amalia

Nomor Induk Mahasiswa : 2120203861206026

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B-1080/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I

NIP : 197811012009121003

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzdaffar Muhammadun, M. Ag

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare)

Nama Mahasiswa : Annisa Riska Amalia

Nomor Induk Mahasiswa : 2120203861206026

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Nomor: B-1080/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2024

Tanggal Kelulusan : 07 Juli 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I (Ketua) ()

Dr. I Nyoman Budiono, M. M. (Anggota) ()

Rezki Fani, M.M. (Anggota) ()

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzia Fahr Muhammadun, M. Ag.

KATA PENGANTAR

الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ

وَصَحْبِهِ اللَّهُ وَعَلَى سَيِّدِنَا وَآلِ مَرْسَلِنَ الْأَئِمَّةِ أَشَرَفٍ عَلَى وَالسَّلَامُ وَالصَّلَوةُ الْعَالَمِينَ بِإِلَّا الْحَمْدُ بَعْدًا أَمَّا
أَجْمَعِينَ

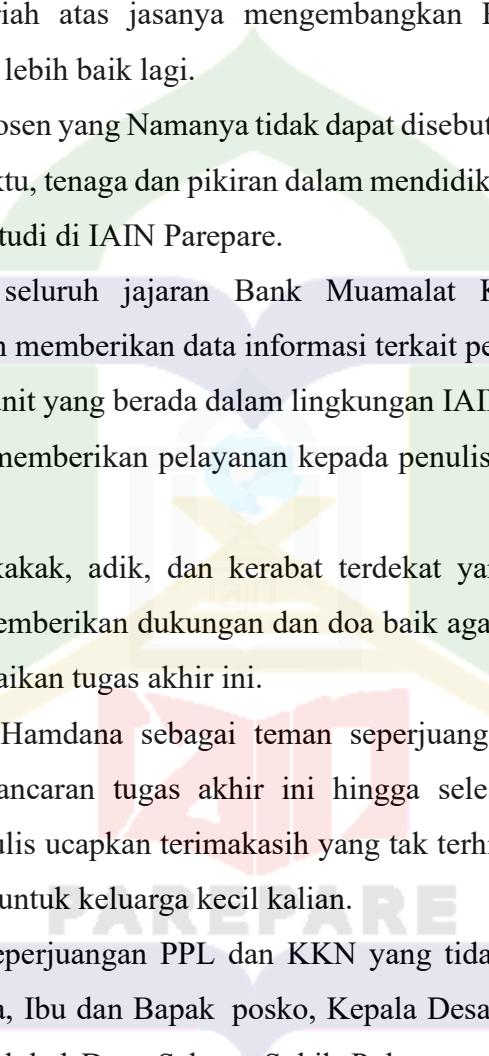
Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah swt. Berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Selama proses penyusunan skripsi tentunya penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Sebagai bentuk rasa syukur yang tak terhingga penulis menghaturkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada bapak dan ibu tercinta Tajuddin dan Irawati. Dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.l selaku dosen pembimbing atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Tajuddin dan Irawati terima kasih atas segala kerja keras dan pengorbanan yang telah diusahakan untuk memenuhi kebutuhan serta menjaga, menyayangi, mendidik, membimbing, memberikan dukungan moril maupun materi, serta doa yang tak luput selama menjalani proses studi di IAIN Parepare. Gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk kalian.
2. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. selaku rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola Pendidikan di IAIN Parepare.

- 
3. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam atas pengabdinya dalam menciptakan suasana Pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
 4. Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku penanggung jawab Program Studi Perbankan Syariah atas jasanya mengembangkan Program Studi Perbankan Syariah menjadi lebih baik lagi.
 5. Bapak dan Ibu dosen yang Namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mendidik dan membagi ilmu kepada penulis selama studi di IAIN Parepare.
 6. Pimpinan dan seluruh jajaran Bank Muamalat KC Parepare yang telah mengizinkan dan memberikan data informasi terkait penelitian.
 7. Seluruh kepala unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
 8. Kepada kakak-kakak, adik, dan kerabat terdekat yang menjadi motivasi bagi penulis, yang memberikan dukungan dan doa baik agar penulis diberi kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
 9. Kepada Friska Hamdana sebagai teman seperjuangan SMP saya yang telah mendukung kelancaran tugas akhir ini hingga selesai dengan meminjamkan laptop-nya. Penulis ucapkan terimakasih yang tak terhingga, semoga hal-hal baik terus beriringan untuk keluarga kecil kalian.
 10. Teman-teman seperjuangan PPL dan KKN yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya, Ibu dan Bapak posko, Kepala Desa dan staff, beserta pemuda dan masyarakat lokal Desa Sabang Subik Polman, terima kasih sudah menjadi bagian dari proses saya dalam memenuhi program mata kuliah.
 11. Teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2021 terkhusus Dian Anggreni Pertiwi sebagai sahabat penulis dan menemani penulis dari awal perkuliahan sampai detik ini penulis sedang mengerjakan tugas akhir. Serta taman-teman

yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas kebersamaannya selama studi hingga akhir masa studi ini.

12. Teruntuk teman penulis Rani Agusti, Nurul Istiqoma, Ratri Pramuditya Abbas terima kasih sudah membantu penulis untuk tetap waras dengan hal-hal kecil yang berharga seperti merayakan pencapaian penulis, mengajak makan, serta menemani penulis olahraga sehingga penulis merasa bahagia.
13. Terimah kasih untuk kakak-kakak Lima Putra Pesisir dan *volunteer* komunitas Rumah Penyu pantai Lowita yang sudah menerima penulis kapan saja untuk bertamu, melepas penat walau hanya sekedar menikmati indahnya bawah laut (*Snorkeling*), pemandangan matahari terbenam (*sunset*), menanam mangrove, menikmati ikan hasil tangkapan dari laut merupakan momen yang membuat penulis merasa bahagia dan diterima dilingkungan ini yang menjadi pelarian ditengah tuntutan tugas akhir ini.
14. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok perempuan yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, perempuan dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diri saya sendiri, Annisa Riska Amalia. Anak perempuan yang baru memasuki usia 21 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi diri sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga disetiap langkahmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab, Aamiin.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa moril maupun materi hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. Membalas segala kebaikan dan menjadikannya sebagai amal jariyah serta senantiasa memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhir kata penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Annisa Riska Amalia
Nim	2120203861206026
Tempat/Tgl.Lahir	: Maros, 19 Januari 2004
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	: Analisis Penggunaan Media Digital dalam Transaksi Perbankan pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (studi: pada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, Sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 20 Januari 2025
Penyusun,



Annisa Riska Amalia
NIM: 2120203861206026

ABSTRAK

Annisa Riska Amalia. *Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare)* (dibimbing oleh Bapak Andi Bahri)

Ditengah pesatnya penggunaan teknologi digital oleh masyarakat umum, industri perbankan harus peka dan mengikuti trend tersebut. Media digital kini menjadi elemen kunci dalam strategi bisnis perbankan modern. Kebutuhan nasabah saat ini sudah bergeser kepada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan nasabah. Kebutuhan nasabah yang dimaksud pada penelitian ini adalah penggunaan media digital pada fitur uang elektronik M-DIN, karena diyakini fitur tersebut diciptakan untuk membantu nasabah dalam transaksi sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penggunaan media digital dalam transaksi perbankan pada fitur uang elektronik oleh nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan desain studi kasus dan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis data deskriptif yang menggambarkan hasil penelitian yang diawali teori yang bersifat umum.

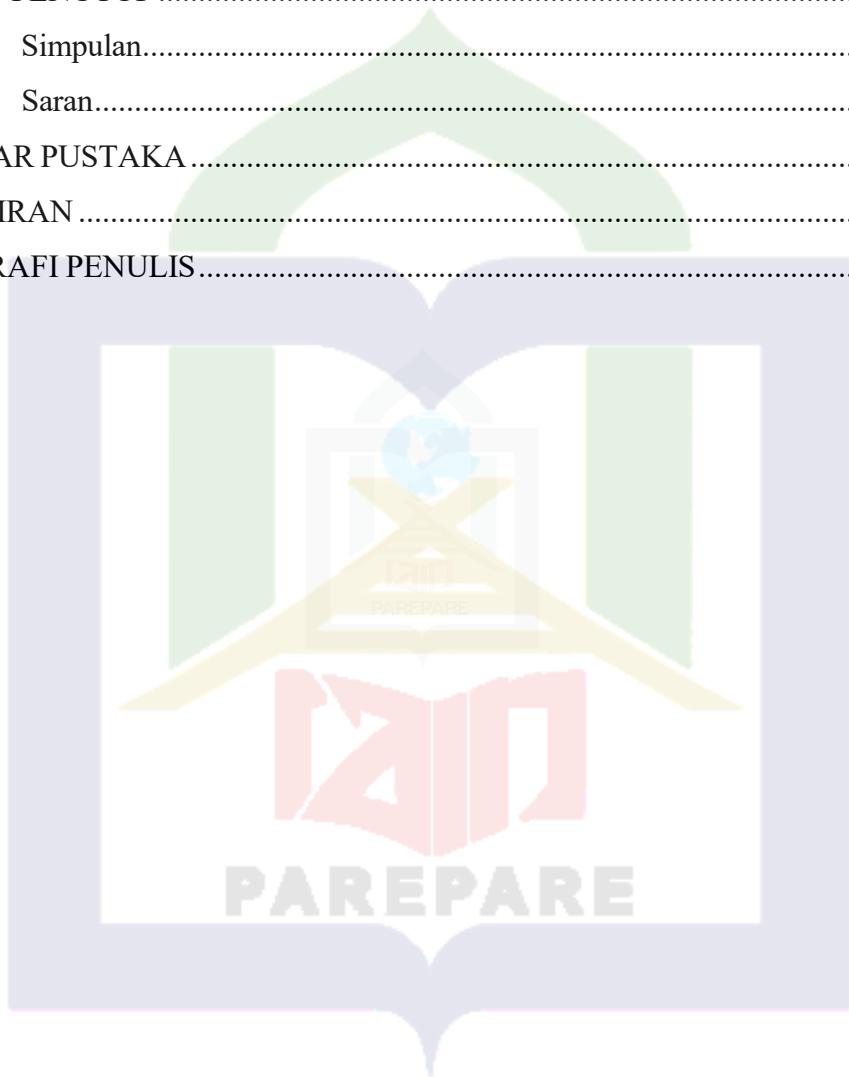
Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pengimplementasian Penggunaan Uang Elektronik M-DIN Dalam Transaksi Perbankan Pada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare memang ditujukan untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi perbankan dengan menerapkan M-DIN sejak tahun 2019 sebagai bagian dari transformasi digital Bank. (2) Penggunaan Media Digital Oleh Nasabah Bank Muamalat Dalam Bertransaksi Menggunakan Fitur Uang Elektronik M-DIN telah menjadi bagian penting dan mendasar bagi nasabah. Seiring perkembangan teknologi, Sebagian besar nasabah mulai terbiasa dan merasa nyaman menggunakan aplikasi M-DIN untuk berbagai keperluan transaksi harian. Media digital dinilai memberikan kemudahan karena transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan praktis hanya melalui *smartphone*, tanpa perlu ke ATM atau kantor cabang. (3) Tingkat Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan M-DIN Pada Fitur Uang Elektronik Untuk Transaksi Perbankan sudah cukup baik. Hal ini didukung oleh tampilan aplikasi yang *user-friendly*, petunjuk penggunaan yang jelas, edukasi awal yang diberikan oleh pihak Bank, serta pengalaman langsung yang membuat nasabah semakin terbiasa dan percaya diri dalam mengelola transaksi digital mereka.

Kata Kunci: media digital, transaksi perbankan, uang elektronik, M-DIN

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	iii
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
B. Landasan Teoritis	14
C. Kerangka Konseptual	34
D. Kerangka Pikir.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	39
C. Fokus Penelitian	39
D. Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42

F. Uji Keabsahan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP	74
A. Simpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	81
BIOGRAFI PENULIS	100



DAFTAR TABEL

NO TABEL	NAMA TABEL	HALAMAN
1.1	Fokus Penelitian	40

DAFTAR GAMBAR

NO GAMBAR	NAMA GAMBAR	HALAMAN
1.1	Kerangka Pikir	37
4.1	E-banking Bank Muamalat	50
4.2	Tampilan M-DIN saat <i>login</i>	51
4.3	Tampilan M-DIN setelah <i>login</i>	53
4.4	Tampilan fitur-fitur M-DIN	54

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Format Instrumen Penelitian	82
Lampiran 2	Berita Acara Revisi Judul Skripsi	84
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian	85
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Penelitian	86
Lampiran 5	Surat Keterangan Selesai Meneliti	87
Lampiran 6	Surat Keterangan Wawancara	88
Lampiran 7	Dokumentasi Wawancara	96
Lampiran 8	Biografi Penulis	100

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. *Transliterasi Arab-Latin*

1) Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda. Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ش	ša	Ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
هـ	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خـ	kha	kh	ka dan ha
دـ	dal	d	de
ذـ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
رـ	ra	r	er
زـ	zai	z	zet
سـ	sin	s	es
شـ	syin	sy	es dan ye
صـ	şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ضـ	dad	đ	de (dengan titik di bawah)
طـ	ṭa	ť	te (dengan titik di bawah)

ڦ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ڻ	'ain	'	apostrof terbalik
ھ	gain	g	ge
ڻ	fa	f	ef
ڽ	qaf	q	qi
ڻ	kaf	k	ka
ڻ	lam	l	el
ڻ	mim	m	em
ڻ	nun	n	en
ڻ	wau	w	we
ڻ	ha	h	Ha
ڻ	hamzah	'	apostrof
ڻ	ya	y	Ye

Hamzah (ڻ) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dgn tanda (').

2. Vokal

1) Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
'	<i>fath}ah</i>	a	a
ـ	<i>kasrah</i>	i	i
ـ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ُ	fathah dan yā'	ai	a dan i
ُ	fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كِف : *kaifa*

هُول : haula

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
فَٰ ... يَٰ ...	<i>fath}ah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
كـ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وـ	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مات : *māta*

Contoh:

ରମା : *ramā*

قِلْ : *qila*

يَمُوتْ : *yamūtu*

4. *Ta' marbūtah*

Transliterasi untuk *ta' marbūtah* ada dua, yaitu: *ta' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h)

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (_), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbana*

نَجْيَانَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نَعَمْ : *nu‘ima*

عُدُّوٌ : *'aduwun*

Jika huruf *س* ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عِلْيٰ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عَرَبِيٰ : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf **أ** (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الْزَلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (*az-zalzalah*)

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبَلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَمْرُونَ : *ta'murūna*

النُّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

عُمِّرْتُ : umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī Zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

9. Lafz al-Jalālah (الْجَلَالَةُ)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfi’ alaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

اللهِ دِينِ dīnullāh الْبِلَالِ billāh

Adapun *tā’ marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

اللهِ فِي رَحْمَةٍ hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata

sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammādūn illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīh al-Qur’ān

Nasīr al-Dīn al-Tūsi

Abū Nasr al-Farābi

Al-Gazāli

Al-Munqiz min al-Dalāl

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammād ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammād (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammād Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan: Zaīd, Nasr Hāmīd Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subḥānāhū wa ta’ālā</i>
saw.	= <i>sallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>‘alaihi al-salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun
QS/....: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali ‘Imrān/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang memberikan jasa layanan dan berfungsi sebagai mediator antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana. Dalam hal ini fungsinya sebagai mediator, bank bertugas mengelola dana yang dititipkan masyarakat untuk disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan pendanaan.¹

Indonesia yang merupakan negara dengan jumlah penduduk Muslim terbanyak di dunia. Perkembangan industri keuangan syariah secara umum terus mengalami peningkatan baik di industri keuangan bank syariah maupun non-bank syariah. Berdasarkan dokumen OJK yaitu *Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Maret 2020*, bahwa pada industri perbankan syariah terdapat 14 Bank Umum Syariah, 20 bank umum yang memiliki Unit Usaha Syariah dan 163 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dimana perMaret 2020, total aset keuangan syariah Indonesia (tidak termasuk saham syariah) mencapai Rp1.497,44 triliun atau USD 91,49 miliar. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kesadaran masyarakat terhadap pentingnya bermuamalah sesuai dengan ketentuan syariah.²

Sejak diberlakunya UU Nomor 10 Tahun 1999 tentang perbankan yang mengatur bank syariah secara cukup jelas dan kuat dari segi kelembagaan dan operasionalnya yang kemudian diperbaharui dengan UU Nomor 23 Tahun 1999

¹ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (jakarta: Gema Insani Press, 2001, 2001).

² M H ALFANI, ‘Penerapan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Bank Muamalat’, 2024.

tentang bank Indonesia dan UU Nomor 3 Tahun 2004 telah memberikan landasan hukum kepada bank Indonesia untuk menerapkan kebijakan moneter berdasar prinsip syariah yang melakukan pengaturan serta pengawasan terhadap perbankan berdasarkan prinsip syariah. Dengan demikian, perkembangan lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah dimulai tahun 1992 dari kondisi inilah bank syariah mulai dikembangkan.³

Industri perbankan telah mengalami transformasi signifikan dalam beberapa dekade terakhir, terutama dengan kemajuan teknologi digital. Perkembangan ini telah mengubah cara bank beroperasi, berinteraksi dengan nasabah, dan menyediakan layanan. Media digital kini menjadi elemen kunci dalam strategi bisnis perbankan modern. Oleh karena itu, bank yang tidak mengadopsi teknologi digital berisiko tertinggal dalam persaingan yang semakin ketat. Pada era digitalisasi ini persaingan dalam dunia perbankan berfokus terkait pemberian fasilitas pelayanan dan jasa. Dampak dari pertumbuhan digitalisasi ini terlihat dari fenomena-fenomena didalam pasar dan transaksi perdagangan. Persaingan yang mengarah pada penggunaan teknologi untuk kemudahan nasabah. Semakin berkembang digitalisasi dapat meningkatkan minat nasabah menggunakan produk dan layanan di Bank. Sejalan dengan pergeseran pertumbuhan industri ke arah digital, berbagai kegiatan mulai beralih mengikuti perkembangan yang ada. Inovasi teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan juga merambah ke dunia finansial. Ditahun 2024 ini kita sudah memasuki era industri 5.0 yang terjadi pada bidang perbankan. Industri perbankan merupakan salah satu industri jasa yang sedang berkembang dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi

³ Dita Pertiwi jurnal sumatera utara universitas sumatera utara, ‘Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran’, 2012, p. h.62.

sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif.⁴

Industri perbankan di Indonesia saat ini menghadapi berbagai tantangan yang tidak hanya berupa persaingan melainkan adanya arus digitalisasi. Seiring perkembangan teknologi informasi (TI) yang mempengaruhi pola dan perilaku Masyarakat, ternyata memberikan dampak terhadap industri melalui layanan perbankan digital. Transformasi digitalisasi perbankan menuntut semua Bank dalam memberikan layanan yang fleksibel namun tetap memberikan jaminan keamanan kepada nasabah. Digitalisasi telah melakukan revolusi keseluruhan sendi kehidupan kita Bersama, apapun kebutuhannya, semuanya bisa terlayani dalam satu genggaman, sehingga memudahkan kebutuhan dan aktivitas Masyarakat. Bagi perbankan, digitalisasi bukanlah sebuah pilihan tetapi menjadi keharusan dan kewajiban. Karena nasabah mengharapkan adanya kecepatan, kemudahan, fleksibilitas, kenyamanan dan tersedia layanan 24/7. Untuk itu, beberapa perbankan di Indonesia mengkampanyekan bahkan menginvestasikan untuk melakukan transformasi menjadi layanan digital dianggap sebagai cara baru berbisnis karena potensinya untuk menghemat biaya. Transformasi ini juga bukan hanya mendigitalisasi produk yang sudah ada, tapi mengubah pola pikir dan solusi menjadi digital sesuai perilaku dan kebutuhan Masyarakat.

Kebutuhan nasabah saat ini sudah bergeser kepada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan nasabah. Terkait hal tersebut, perbankan harus memiliki layanan *digital end to end*. Artinya, antara layanan di *costumer service* dan

⁴ Bisnis Ekonomi and Kewirausahaan Dan, ‘Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital Annisa Indah Mutiasari 1 Fakultas Sosial, Humaniora Dan Seni, Universitas Sahid Surakarta’, IX.2 (2020), pp. 32–41.

back office berjalan cepat, dan sistem pengumpulan pembayaran dilakukan secara digital. Manfaat digitalisasi bank terutama dalam menurunkan biaya operasional, digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka Panjang. Pihak perbankan dapat menjangkau pasar lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan cabang pembantu dan kantor kas kecil. Untuk dapat melakukan hal ini, pada tahap awal pihak perbankan perlu melakukan transformasi infrastruktur IT.⁵

Seiring berkembangnya teknologi, setiap bank pasti menaikkan kualitas layanan demi meningkatkan minat nasabah dan mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan pada bank yaitu dengan cara mengadopsi layanan teknologi digital yang setiap tahunnya selalu berinovasi. Teknologi yang dimaksud yaitu layanan *digital banking* yang akan memudahkan setiap nasabah dalam melakukan transaksi atau pembayaran tanpa perlu mengeluarkan uang tunai.⁶

Untuk mendukung akselerasi digital, OJK telah menerbitkan dua regulasi yang mendukung transformasi digital yaitu POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum dan POJK No.13/POJK.03/2020 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, sehingga regulasi dan kebijakan mampu menjembatani aneka inovasi layanan keuangan digital, sekaligus memberikan perlindungan optimal kepada Masyarakat pengguna layanan pengguna perbankan. Pentingnya penelitian ini terletak pada kontribusinya untuk memahami dinamika perbankan digital, baik dari segi tantangan

⁵Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, ‘Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank’, *Inovator*, 7.1 (2018), p. 14, doi:10.32832/inovator.v7i1.1458.

⁶ Arlita Andayani, ‘Prosedur Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam Transaksi Pembayaran PT. Bank Syariah Indonesia TBK Kantor Kas Yogyakarta FTS UII’, 2022, p. h.1.

yang dihadapi maupun peluang yang dapat dimanfaatkan. Dengan memahami permasalahan tersebut, pihak industri, regulator, dan akademisi dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengoptimalkan potensi perbankan digital dan menjawab tantangan yang muncul dikarenakan perbankan digital perlu diperdalam dikarenakan berpengaruh dalam memajukan perekonomian negara, maka digitalisasi bagi perbankan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi.⁷

Transformasi digital yang dilakukan industri perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan *online* dan *mobile banking*. Industri finansial perbankan juga perlu berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah, dalam hal ini temuan baru tersebut harus mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan. Saat ini hamper semua bank sudah mengembangkan fitur-fitur perbankan digitak mereka. Tidak hanya sebagai penyediaan aplikasi dan *website* untuk bertransaksi saja, digitalisasi perbankan juga dilakukan pada kantor-kantor cabang perbankan yang ada di Indonesia. Misalnya, saat ini beberapa bank sudah memiliki aplikasi untuk reservasi nomor antrian yang digunakan untuk mencetak transaksi Tabungan dan mengganti buku Tabungan sudah bisa diakses menggunakan mesin. Bahkan untuk membuka rekening pun kini sudah dapat dilakukan secara *self service* oleh nasabah, tanpa harus datang ke kantor cabang lagi. Hadirnya digital banking menjadi solusi terhadap permasalahan perbankan yang cukup menyita waktu. Dengan melakukan digitalisasi, industri perbankan sudah melakukan investasi jangka Panjang untuk masa depan.

⁷Muchamad Nurdin Alwi and others, ‘Tantangan Dan Peluang Perbankan Digital: Studi Kasus Inovasi Keuangan Dan Transformasi Perbankan’, *Jurnal Cahaya Mandalika (JCM)*, Vol 3.No 2 (2023), pp. 2160–77.

Sebagai salah satu sektor esensial dalam mendukung perekonomian, Bank Muamalat sebagai salah satu Bank syariah pertama murni di Indonesia juga turut beradaptasi dengan perubahan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan bagi nasabahnya. Dan terciptalah M-DIN sebagai aplikasi digital perbankan Bank Muamalat untuk mempermudah nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembelian produk perbankan, bahkan membuat rekening dari M-DIN tanpa pergi ke kantor terdekat dan lain-lain hanya dengan menggunakan perangkat digital seperti smartphone.

Pada acara Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Perbankan Syariah IAIN Parepare dalam acara pelatihan “Desain grafis, Karya tulis ilmiah, dan how to count money” pada tanggal 25 september 2023. Dimana kegiatan ini diperuntukkan untuk mahasiswa perbankan syariah IAIN Parepare dan pada saat itu salah satu pematerinya ialah Muhammad Kemal Mufty Faried yang menjabat sebagai *branch manager* (BM) Bank Muamalat KCP Parepare. Pada acara tersebut bapak Muhammad Kemal juga tidak membuang kesempatan untuk memperkenalkan Bank Muamalat serta keunggulan dari aplikasi *mobile banking* atau M-DIN. Dimana pada kesempatan tersebut mahasiswa yang tertarik membuka rekening di Bank Muamalat bisa mengakses langsung dilokasi tersebut tanpa harus mengunjungi kantor Bank Muamalat, dan hal tersebut merupakan salah satu inovasi digital perbankan pada Bank Muamalat dengan membuka rekening hanya dengan menggunakan smartphone yang ada digenggam. Tidak hanya itu masih banyak fitur-fitur yang bisa membantu nasabah dalam aplikasi M-DIN diantaranya top up ovo, dana, pembelian pulsa, pembayaran tagihan listrik, dan lain-lain.

Namun, dibalik berbagai keuntungan yang diberikan perbankan digital, terdapat juga tantangan yang perlu diatasi, seperti masalah keamanan data, risiko *cybercrime*, dan kesenjangan digital diantara nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penggunaan media digital dalam transaksi perbankan pada fitur uang elektronik oleh nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Dari beberapa penjelasan diatas, maka dari itu penulis inisiatif membuat penelitian terkait penggunaan media digital dalam transaksi nasabah pada bank Muamalat KC Parepare.Tepatnya di Jl. Sultan Hasanuddin No.3, Ujung Sabbang, Kecematan Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana nasabah Bank Muamalat mengimplementasikan penggunaan uang elektronik M-DIN dalam transaksi perbankan?
2. Bagaimana penggunaan media digital oleh nasabah Bank Muamalat dalam bertransaksi menggunakan fitur uang elektronik?
3. Bagaimana tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan media digital pada fitur uang elektronik untuk transaksi perbankan di Bank Muamalat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengimplementasian nasabah Bank Muamalat menggunakan uang elektronik M-DIN dalam berbagai jenis transaksi perbankan.

2. Untuk menganalisis penggunaan media digital oleh nasabah Bank Muamalat dalam bertransaksi menggunakan fitur uang elektronik.
3. Untuk mengukur tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan media digital pada fitur uang elektronik untuk transaksi perbankan di Bank Muamalat.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini akan menambah khazanah ilmiah mengenai perbankan digital, khususnya dalam konteks bank syariah di Indonesia. Ini akan memperkaya teori-teori yang ada mengenai adopsi teknologi dalam sektor perbankan dan memberikan wawasan lebih mendalam tentang perilaku nasabah dalam menggunakan media digital untuk transaksi perbankan, yang bisa digunakan untuk menguji dan mengembangkan teori perilaku konsumen dalam konteks digital.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan Bank Muamalat untuk merancang dan mengimplementasikan strategi pengembangan layanan digital yang lebih efektif, yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah. Penelitian ini juga dapat digunakan untuk merancang program pelatihan dan edukasi bagi nasabah, guna meningkatkan literasi digital dan mendorong penggunaan layanan digital secara lebih luas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Pada penelitian kali ini, penulis menampilkan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan untuk mendapat gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti dengan penelitian sebelumnya, yang terkait dengan judul penelitian ini sehingga diharapkan tidak ada duplikasi dari penelitian tersebut. Adapun beberapa penelitian terkait media digital diantaranya sebagai berikut.

1. Skripsi yang ditulis oleh Fiqhi Hidayat pada tahun 2021 dengan judul **“Akselerasi layanan elektronik banking dalam meningkatkan produktivitas Bank Syariah”** hasil penelitian ini menyatakan bahwa dalam kegiatan perbankan sangat diperlukan adanya instrumen-instrumen yang berguna untuk mempermudah nasabah dalam mengakses informasi keuangan pribadi serta data yang akan ditransaksikan. Salah satu instrumen tersebut yaitu adanya layanan elektronik banking yang memberikan berbagai manfaat baik bagi pihak perbankan maupun bagi pihak nasabah. Manfaat-manfaat tersebut dapat dilihat dari tujuan dan manfaat internet banking itu sendiri. Institusi perbankan dalam penerapan elektronik banking harus memberikan jasa pelayanan yang lebih sesuai dengan kehendak nasabah dan lebih menjamin keamanannya sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para nasabah sehingga penggunaan elektronik banking oleh nasabah akan memberikan pelayanan yang lebih baik tanpa mengenal tempat dan waktu.⁸

Adapun yang membedakan penelitian dari saudara Fiqhi Hidayat dan penelitian yang akan saya kerjakan yaitu, dalam penelitian yang ditulis oleh

⁸ Fiqhi Hidayat, ‘Akselerasi Layanan Elektronik Banking Dalam Meningkatkan Produktivitas Bank Syariah’, 2021.

saudara Fiqhi Hidayat berfokus pada peningkatan produktivitas bank melalui inovasi teknologi, seperti mobile banking dan internet banking, yang mempercepat layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan untuk menilai seberapa efisien nasabah menggunakan platform digital untuk bertransaksi dan menilai kemudahan akses dan keamanan dalam menggunakan platform digital. Dengan kata lain, penelitian oleh saudara Fiqhi Hidayat lebih menekankan bagaimana bank meningkatkan kinerja dalam penggunaan layanan elektronik banking, sedangkan penilitian yang akan saya lakukan lebih kepada pengalaman dan efisiensi nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan platform digital.

2. Skripsi yang ditulis oleh Alfiyan pada tahun 2022 dengan judul “**Preferensi nasabah terhadap penggunaan teknologi keuangan pada produk Bank Syariah Indonesia Cabang Parepare**”. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan jenis layanan teknologi keuangan pada Bank Syariah Indonesia yaitu ATM, Interner Banking, Mobile Banking, SMS Banking, dan E-Money, dimana penelitian dari saudara Alfiyan lebih membahas tentang kegunaan, kemudahan, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kesesuaian, Dimana hal tersebut bisa meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan digital banking dengan keunggulan yang relatif.⁹

Adapun yang membedakan penelitian saudara Alfiyan dengan yang akan saya teliti yaitu, penelitian saudara Alfiyan berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan nasabah dalam menggunakan layanan keuangan berbasis teknologi pada BSI Cabang Parepare. Penelitian tersebut mencakup

⁹ Alfiyan, ‘Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Parepare’, 2022.

mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur produk yang sesuai dengan prinsip syariah, serta bagaimana preferensi tersebut dapat meningkatkan tingkat adopsi teknologi dikalangan nasabah. Sedangkan yang akan saya teliti mengenai efisiensi penggunaan media digital dalam transaksi nasabah bank lebih berfokus pada analisis seberapa efektif nasabah dalam menggunakan platform digital yang disediakan oleh Bank Muamalat untuk bertransaksi, termasuk kecepatan, biaya, dan kenyamanan transaksi. Adapun inti dari penelitian oleh saudara Alfiyan berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi dan adopsi teknologi, dan yang akan saya teliti berfokus pada kinerja dan efektivitas penggunaan medi digital dalam transaksi nasabah.

3. Skripsi yang ditulis oleh Zulfitri pada tahun 2022 dengan judul “**Analisis penggunaan dompet digital aplikasi Dana dalam Transaksi sehari-hari pada mahasiswa prodi Pendidikan Teknologi Informasi Uin Ar-Raniry Banda Aceh**”. Berdasarkan hasil penelitian oleh saudari Zulfitri ini menyatakan bahwa penggunaan dompet digital menggunakan aplikasi dana dapat diketahui mendapat respon yang positif dari mahasiswa dimana hal tersebut menunjang nasabah dalam mempermudah transaksi dengan menggunakan media digital aplikasi dana yang bisa digunakan dalam berbagai kebutuhan serta keamanan yang terjamin bagi penggunanya.¹⁰

Adapun perbandingan yang telah diteliti oleh saudari Zulfitri dan penelitian yang akan saya lakukan yaitu, penelitian yang dilakukan oleh saudari Zulfitri berfokus pada pemahaman tentang bagaimana mahasiswa

¹⁰ Zulfitri, ‘Analisis Penggunaan Dompet Digital Aplikasi Dana Dalam Transaksi Sehari-Hari Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi Uin Ar-Raniry Banda Aceh’, *Skripsi, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh*, 2022, pp. 1–79.

menggunakan aplikasi dompet digital ini dalam aktivitas finansial mereka yang mengeksplor faktor-faktor yang mempengaruhi seperti kemudahan penggunaan dan fitur yang ditawarkan. Sedangkan yang akan saya teliti membahas tentang efisiensi penggunaan media digital dalam transaksi nasabah bank lebih umum dan mencakup efektivitas serta kinerja penggunaan berbagai platform digital oleh nasabah bank untuk melakukan transaksi keuangan, yang mana fokus utamanya adalah seberapa efisien nasabah dalam menggunakan layanan digital, termasuk aspek waktu, biaya, dan keamanan transaksi. Dengan demikian dapat saya simpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh saudari Zulfitri hanya berfokus pada satu aplikasi, sedangkan yang akan saya teliti memiliki cakupan yang lebih luas dalam konteks pengguna.

4. Skripsi yang ditulis oleh Yosa Anggraini pada tahun 2023 dengan judul “**Upaya Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0**”. Adapun hasil dari penelitian ini membahas tentang Upaya Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0 yaitu dengan pengembangan Mobile Banking serta penyediaan layanan online seperti *QRISS*, dan yang terakhir bekerja sama dengan pihak asuransi.¹¹

Adapun perbandingan penelitian oleh saudari Yosa Anggraini dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu, penelitian yang dilakukan oleh saudari yosa berfokus dalam era 4.0 dimana Bank Muamalat berupaya mengakselerasi teknologi digital untuk meningkatkan jumlah nasabahnya dengan memanfaatkan berbagai inovasi digital seperti aplikasi mobile banking dan

¹¹ Yosa Anggraini, ‘Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0’, *Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syari’ah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup*, 2023, p. 17.

layanan internet banking yang mana fokus utamanya terletak pada strategi yang diterapkan Bank untuk menjangkau nasabah yang lebih luas melalui kemudahan akses dan layanan yang lebih cepat. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan untuk memberikan gambaran mengenai seberapa efektif dan efisien media digital yang digunakan dalam memfasilitasi transaksi dimana penelitian ini mengkaji bagaimana nasabah dalam menggunakan platform digital terhadap kepuasan serta kecepatan dalam bertransaksi. Meskipun penilitian oleh saudari Yosa dengan penelitian yang akan saya lakukan memiliki fokus yang berbeda, keduanya bisa saling melengkapi, seperti upaya Bank Muamaat untuk menarik nasabah baru melalui teknologi digital dapat dilihat sebagai langkah awal yang penting, sementara yang akan saya teliti lebih menunjukkan bagaimana kualitas layanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

5. Skripsi yang ditulis oleh Intan Lancong pada tahun 2023 dengan judul **“Pemahaman nasabah terhadap penggunaan layanan Digital Islamic Network_pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare”**. Adapun hasil penelitian dari saudari Intan meliputi respon nasabah dalam menggunakan *digital Islamic network* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare dan faktor nasabah menggunakan M-DIN karena keamanan, kenyamanan dan kemampuan mengaksesnya bisa dimana saja.¹²

Adapun perbandingan penelitian yang dilakukan oleh saudari Intan Lancong dengan yang akan saya lakukan yaitu, penelitian yang dilakukan oleh saudari intan berfokus pada bagaimana nasabah memahami dan mengadopsi

¹² Intan Lancong, ‘Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital Islamic Network Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare’, *IAIN Parepare*, 2023, p. 45.

teknologi digital dalam bertransaksi yang mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman nasabah, seperti edukasi, fitur layanan, dan manfaat yang ditawarkan oleh platform digital. Sedangkan yang akan saya teliti menggali seberapa efektif media digital dalam memfasilitasi transaksi dan dampaknya terhadap pengalaman nasabah. Meskipun penelitian yang dilakukan oleh saudari Intan dan saya berfokus pada aspek digital, penelitian saudari Intan lebih menekankan pada persepsi dan tingkat pemahaman nasabah, sedangkan yang akan saya teliti berfokus pada kinerja dan efektivitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini saling melengkapi dalam memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang interaksi nasabah dengan layanan digital pada Bank Muamalat KC Parepare.

B. Landasan Teoritis

1. Media Digital Perbankan

a. Pengertian media digital Perbankan

Media digital perbankan atau digital banking berdasarkan PJOK No.12/PJOK.03/2021 adalah bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor pusat.¹³ Otoritas jasa keuangan (OJK) menjelaskan bahwa layanan digital banking yaitu layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, melalui sarana elektronik milik nasabah bank yang dilakukan secara mandiri dimanapun dan

¹³ seri keuangan digital part III: digital banking Odading, ‘PJOK No.12/PJOK.03/2021, Diakses 03 Oktober 2024’, 2022 <

kapanpun. Hal ini memungkinkan calon nasabah atau nasabah memperoleh informasi, melakukan transaksi produk lain diluar perbankan, komunikasi, regestrasи, investasi, transaksi, sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah.¹⁴

Inti dari definisi diatas yaitu media digital perbankan atau digital banking menyatakan bahwa digital banking, sesuai dengan ketentuan OJK bank berbadan hukum Indonesia yang menawarkan layanan perbankan melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik. Layanan ini juga memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dan mendapat informasi secara mandiri, kapan saja dan dimana saja, menggunakan sarana digital yang disediakan oleh bank.

b. Manfaat Media Digital Perbankan

Dikutip dari Prita Ghozie from ZAP Finance, adanya digital banking akan menjadikan transaksi lebih mudah dan praktis,¹⁵ adapun 6 manfaat digital banking bagi pengguna yaitu:

1) Efisiensi Bisnis

Platform menyediakan metode untuk membuat fungsi internal lebih efisien. Dengan adanya platform digital, maka urusan bisnis yang menyangkut perbankan akan menjadi lebih cepat dan mudah diselesaikan. Serta dapat mengurangi biaya transportasi untuk melakukan proses transaksi.

¹⁴ Ima Maulidya, ‘Implementasi Digital Banking Dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan ...’ , 2023 <http://digilib.uinkhas.ac.id/22104/1/IMA MAULIDYA_E20191105.pdf>.

¹⁵ Prita Ghozie from ZAP Finance, ‘Keunggulan Digital Banking (Permata Bank) Diakses 03 Oktober 2024’, 2020 <<https://economy.okezone.com/read/2020/08/05/320/2257292/6-keunggulan-digital-banking-apa-saja>>.

Selain itu, waktu yang dihabiskan juga akan lebih efisien karena adanya kemudahan tersebut.

2) Penghematan Biaya

Pengaplikasian perbankan tradisional memerlukan biaya yang relatif mahal, lamban dan rentan terhadap kesalahan manusia. Platform digital menjadi solusi untuk mengurangi biaya melalui sinergi data kualitatif dan respon yang lebih cepat terhadap perubahan pasar. Hal ini dapat mengurangi biaya transaksi. Sehingga, penghematan biaya dapat dialihkan untuk hal lain seperti menabung dan investasi.

3) Akurasi Yang Meningkat

Pada umumnya, Bank tradisional mengandalkan pengelolaan kertas. Secara statistik hal ini berpotensi memiliki tingkat kesalahan hingga 40%, hingga memerlukan penggerjaan ulang. Akan lebih mudah bisa menerapkan solusi TI (teknologi informasi) dengan perangkat lunak bisnis, yang menghasilkan akuntansi yang lebih akurat dengan cara menyederhanakan proses verifikasi akurasi keuangan menjadi tolak ukur yang penting bagi bank, bukan hanya untuk memenuhi peraturan pemerintah tapi juga untuk menarik kepercayaan para investor. Dengan adanya digital banking, pengguna dapat memperoleh akses informasi lebih cepat serta transparan.

4) Meningkatkan Pemahaman Terhadap Kebutuhan Nasabah

Solusi digital membantu mengelola daftar pemasaran, membangun hubungan yang lebih dekat dengan pengguna teknologi, dan memungkinkan bank mencapai pasar yang lebih luas. Platform CRM dapat melacak riwayat

pelanggan dan menyediakan akses cepat ke email serta bentuk komunikasi online lainnya. Hal ini efektif untuk mengeksekusi program penghargaan pelanggan yang dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.

5) Fleksibilitas Yang Lebih Tinggi

Penggunaan sistem yang canggih dapat mempercepat proses kerja eksternal dan internal, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Setelah jatuhnya pasar keuangan di tahun 2008, menjadikan peningkatan penekanan pada manajemen resiko. Bank lebih memilih untuk meng-*upgrade* perangkat lunak manajemen risiko untuk mendeteksi dan merespon perubahan pasar daripada mempekerjakan dan melatih profesional manajemen resiko karena kinerja sistem akan lebih cepat.

6) Keamanan Yang Disempurnakan

Dikarenakan adanya ancaman *cyber* yang dapat merusak reputasi. Bank dapat meminimalisir resiko dengan cara menambahkan keamanan berlapis untuk menjaga kerahasiaan dan bank bisa mendapatkan keuntungan dari lapisan keamanan tersebut.

c. Jenis-Jenis Media Digital Perbankan

Jenis-jenis digital banking atau layanan perbankan digital menurut otoritas jasa keuangan (OJK) adalah sebagai berikut:¹⁶

¹⁶ Azharsyah Ibrahim, *Pengantar Ekonomi Islam* (jakarta: Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah, 2021).

1) Internet Banking

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank. Internet banking merupakan suatu jenis layanan yang perduli terhadap kepentingan individu maupun perusahaan yang merupakan nasabah dari bank tertentu dan memiliki akses internet. Layanan ini memungkinkan para nasabah mengakses rekening mereka melalui suatu web browser yang terkoneksi ke situs bank. Beban yang harus ditanggung nasabah hanyalah biaya koneksi internet dan *fee* (bila ada) karena pada umumnya tidak membutuhkan perangkat lunak khusus.¹⁷

Adapun kelebihan internet banking dari Bank Muamalat yaitu transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, internet banking muamalat juga dilengkapi dengan *mPassCode (One Time Password/OTP)*, yaitu SMS berisikan kode verifikasi transaksi yang dikirimkan ke nomor ponsel nasabah yang telah terdaftar di bank.

Dalam hal ini, Bank Muamalat memiliki bentuk digitalisasi perbankan berbasis website yang bisa diakses melalui internet banking, yaitu CMS (Cash Management System). CMS muamalat adalah bagian dari layanan bank yang dapat ditawarkan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan non tunai, yang memberikan kemudahan akses untuk memonitor aktivitas rekeningnya, melakukan transfer dan pembayaran kepada para pihak terkait dengan perusahaan serta dapat mengelola likuiditas dana dalam rekening-rekening secara online melalui web browser pada

¹⁷ Ramilin, ‘PJOK No.12/PJOK.03/2021, Diakses 03 Oktober 2024’, 2021 <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK_12 - 03>.

komputer.¹⁸ Penggunaan CMS ini biasanya untuk pembayaran gaji pada sebuah perusahaan, CMS ini digunakan oleh nasabah kelompok atau non-perorangan.

2) ATM (Authomatic Teller Machine) atau EDC (Elektronik Data Capture)

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa nasabah harus datang langsung ke kantor cabang. Layanan ATM memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan untuk nasabah. Berbagai jenis transaksi dapat nasabah lakukan melalui ATM, contohnya melakukan transaksi non keuangan seperti mengecek informasi jumlah saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran. ATM juga bisa digunakan transaksi keuangan seperti penarikan uang tunai, transfer antar bank, pembayaran tagihan telepon dan listrik, dan juga pembayaran uang kuliah.¹⁹

3) Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti SMS banking, hanya saja mobile banking memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi dari pada SMS banking.

Muamalat DIN adalah aplikasi layanan mobile banking dari Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunannya baik nasabah ataupun non nasabah. Muamalat DIN memiliki

¹⁸ ‘Https://Www.Bankmuamalat.Co.Id/ Diakses Pada 03 Oktober 2024’.

¹⁹ Ahmad Ifham, *Memahami Bank Syariah Dengan Mudah* (jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015).

beraga, fitur menarik, seperti fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang ke Bank. Kemudian, M-DIN juga memiliki fitur non finansial yang dilengkapi dengan informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami(daily hadist, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal sholat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi pihak muamalat apabila ada kendala.

Selain beragam fitur, M-DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan data nasabah. Aplikasi M-DIN bisa diunduh melalui app store dan play store. Adapun berbagai macam fitur M-DIN yaitu transfer antar bank, SKN, dan RTGS. Kemudian tersedia pembayaran dan top up layanan digital lainnya, dapat membuka rekening secara online, dan juga dapat melakukan pembayaran via QRIS.²⁰

Sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal merupakan persyaratan dalam mendukung inovasi layanan bank. Oleh karena itu, pada tanggal 6 Agustus 2018, Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia mengesahkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor perbankan memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui

²⁰ Ekalaka Febian Cahyaningtyas and Nilna Fauza, ‘Digital Islamic Network: Building Excellent Service for Customers At Bank Muamalat Tulungagung in the Digital Era’, *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 10.1 (2023), pp. 170–86, doi:10.21274/an.v10i1.7590.

layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan e-Banking. Layanan e-Banking telah digunakan oleh semua bank umum, baik konvensional maupun bank syariah. Hal tersebut sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi masyarakat yang dilakukan tidak dengan uang tunai, sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan yang modern melalui e-Banking.²¹

2. Transaksi

a. Pengertian transaksi

Transaksi menurut Wiyono adalah suatu kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak atau beberapa orang lainnya yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha pinjam meminjam dan lain-lain atas dasar suka sama suka ataupun dasar suatu ketetapan hukum/syariat yang berlaku²². Adapun menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) transaksi adalah persetujuan jual beli dalam perdagangan antara pihak pembeli dan penjual.

Adapun makna transaksi dalam pandangan Islam dapat dikatakan sah jika memenuhi ketentuan rukun dan syaratnya. Rukun dalam suatu transaksi bersifat wajib, oleh sebab itu tidak boleh ada pelanggaran terhadap rukun yang harus dipenuhi. Pertama, pelaku transaksi, dalam suatu transaksi harus jelas

²¹ Ardiansyah Putra Permana, ‘Peran Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Madiun’, Skripsi IAIN Kediri, 2023 <<https://etheses.iainkediri.ac.id/12346/>>.

²² Wiyono Slamet dan Taufan Maulamin, ‘Memahami Akuntansi Syariah Di Indonesia: Aplikasi Pada Entitas Perbankan Syariah, Takaful, Entitas Syariah Lainnya Dan Entitas Konvensional Yang Melakukan Transaksi Syariah’ (jakarta: mitra wacana media hal 10).

keberadaannya (pembeli, penjual, penyewa, penerima sewa, pemberi upah, penerima upah) serta memenuhi kriteria diantaranya adalah berakal dan pelaku transaksi tidak boleh melanggar prinsip menzhalimi dan dizhalimi. Kedua, objek transaksi, objek dalam suatu transaksi dapat berupa barang atau jasa. Sesuai rukun transaksi dalam syariat islam, objek transaksi inipun harus jelas keberadaannya serta tidak boleh melanggar prinsip halal dan haramnya. Ketiga, akad transaksi, dalam terminology fiqh maksudnya adalah adanya kesepakatan antara kedua belah pihak yang bertransaksi. Berkaitan dengan kesepakatan akad akan batal apabila terjadi kesalahan/kekeliruan objek.²³

b. Landasan Hukum

Transaksi tidak terlepas dari yang namanya jual beli Dimana ada aturan yang dibenarkan oleh syariat. Kebenaran tersebut hanya kita dapatkan dari landasan hukum yang pasti, yaitu Al-Quran dan hadist nabi. Adapun landasan tersebut sebagai berikut.

1) Al-Quran

Al-Quran surat An-nisa' ayat 29

٢٩ مِنْكُمْ وَلَنْ تُقْتَلُواْ أَنفُسُكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu”. (Q.s An-nisa : 29).

²³Robinson Robinson, ‘Dekonstruksi Makna Transaksi Dalam Akuntansi: Suatu Pendekatan Idealisme Syariah Islam’, *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 2.2, p. 27, doi:10.21043/bisnis.v2i2.5265.

Ayat diatas menerangkan bahwa islam membenarkan adanya jual beli dalam bertransaksi. Begitupun dalam prakteknya, jual beli manusia tidak boleh menzhalimi sesama manusia dengan cara memakan harta secara batil.

2) Al-Hadist

Pembenaran dalam transaksi jual beli juga didukung oleh hadist dibawah ini:

أى : سُلْ وَسَمِلْ هَلْلَا صَلَلْ هَلْلَا رَسُلْ أَنْ عَنْهُ هَلْلَا رِيْضْ رَافِعْ بْنْ رَفَاعَهُ عَنْ مَاحْلَا وَحَصْهَهُ
الزَّبِرْ رَوَاهُ (مَرْبُورْ بَيْعْ وَلَكْ بَيْدِهِ الرَّجُلْ قَلْ؟ أَطْبَقْ الْكَسْبْ)

Artinya:

“Dari Rifa’ah bin Rafi’ ra. Bahwasanya Nabi Muhammad SAW ditanya: pencaharian apakah yang paling baik? Beliau menjawab: ialah yang bekerja dengan tangannya sendiri dan tiap-tiap jual beli yang baik”. (HR. Bazar dan dinilai shahih oleh hakim).²⁴

c. Tujuan transaksi

Adapun tujuan dari transaksi adalah untuk memenuhi kebutuhan perorangan maupun Perusahaan. Berdasarkan dari tujuannya, transaksi terbagi menjadi tiga bagian diantaranya sebagai berikut:

1) Transaksi bisnis

Transaksi bisnis merupakan pembayaran atas barang atau jasa yang digunakan oleh suatu Perusahaan untuk menunjang kegiatan operasional. Contohnya seperti transaksi sewa bangunan, pembelian peralatan kantor, utang, dan lain sebagainya.

²⁴Halimatus Sa’diyah, ‘Jual Beli Buah Pisang Dengan Cara Ijon Di Desa Trimoharjo Menurut Pandangan Mazhab Hanafi Dan Mazhab Syafi’I’, *Ekonomi Islam*, 2019.

2) Transaksi non-bisnis

Transaksi non-bisnis adalah kegiatan pembayaran yang dilakukan untuk tujuan mulia. Jadi bukan lagi membayar untuk mendapatkan barang atau jasa melainkan demi kepentingan orang lain. Seperti sedekah, donasi, dan iuran sosial lainnya.

3) Transaksi pribadi

Transaksi pribadi adalah transaksi yang ditujukan kepada perorangan. Biasanya transaksi seperti ini dilakukan atas kesepakatan bersama tentang sesuatu, seperti pembayaran pribadi.

d. Jenis-jenis transaksi

Dalam Perusahaan atau Lembaga, tentu ada jenis transaksinya tersendiri. Adapun jenis transaksi berdasarkan Hubungan Institusional dan jenis transaksi berdasarkan penukaran uang adalah sebagai berikut:

1) Jenis transaksi berdasarkan hubungan institusional ada dua jenis, diantaranya sebagai berikut:

a) Transaksi eksternal

Transaksi eksternal merupakan kegiatan bertukar uang dengan barang atau jasa yang dilakukan bersama pihak di luar Perusahaan atau Lembaga. Seperti transaksi bahan mentah, pembelian aset tetap, pembayaran sewa, gaji, insentif, dan lain-lain.

b) Transaksi internal

Transaksi internal cenderung bertujuan kepada kegiatan bertukar nilai yang hanya dilakukan di dalam Perusahaan atau Lembaga. Biasanya

tidak ada kesepakatan layaknya dengan pihak luar. Seperti, pencatatan aset yang menyusut, pemanfaatan Gedung oleh satu atau lebih divisi, dan lain-lain.

- 2) Jenis transaksi berdasarkan penukuran uang atau sistem pembayaran juga terdapat dua jenis, diantaranya sebagai berikut:²⁵

a) Sistem pembayaran tunai

Menurut Bank Indonesia pembayaran tunai merupakan pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan uang kartal baik berbentuk uang kertas maupun uang logam sebagai alat pembayaran. Biasanya transaksi dengan pembayaran tunai ini terjadi pada usaha-usaha tradisional yang belum menggunakan sistem pembayaran yang modern. Metode pembayaran tunai ini tidak membutuhkan proses yang panjang karena hanya sebatas tukar menukar barang/jasa kemudian dilanjutkan dengan serah terima uang tunai disertai bukti pembayaran.

b) Sistem pembayaran non-tunai

Sistem pembayaran non-tunai merupakan pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan instrument keuangan selain uang kartal, yaitu berupa alat pembayaran berupa kartu (APMK), cek, kartu debit, kartu kredit maupun uang elektronik. Penggunaan alat pembayaran non tunai mulai diperkenalkan pada era 1990-an dan terus berkembang hingga tahun 1998 berupa layanan *mobile banking*. Pada tahun 2007 dikembangkan uang elektronik berupa uang elektronik berbasis server

²⁵ Rita Elfianis, ‘Pengertian Transaksi, Jenis Hingga Sistem Pencatatannya’, Diakses Pada 16 Oktober 2024 <<https://ritaelfianis.id/pengertian-transaksi/>>.

yang digunakan melalui aplikasi pada *smartphone*, dan uang elektronik dalam bentuk kartu dengan menggunakan *chip* sebagai sistem keamanannya. Adapun contoh bentuk transaksi pembayaran non-tunai seperti cek (surat perintah dari nasabah kepada bank untuk menarik dananya dalam jumlah tertentu), kartu debit/kartu kredit (alat pembayaran dengan berbasis pada saldo milik nasabah), uang elektronik (alat pembayaran dalam bentuk elektronik yang nominal uang didalamnya tersedia dalam media elektronik seperti OVO, GO-PAY, DANA, dan aplikasi mobile banking yang digunakan).²⁶

3. Transaksi Media Digital Perbankan

a. Pengertian Media Digital Perbankan

Transaksi media digital perbankan (*digital banking*) merujuk pada kegiatan keuangan yang dilakukan melalui platform digital, seperti aplikasi mobile banking. Melalui metode ini, nasabah dapat melakukan berbagai macam aktivitas perbankan, termasuk transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian produk secara online, tanpa perlu datang ke bank fisik. Keunggulan utama dari transaksi digital adalah kemudahan dan kecepatan, di mana nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, sistem digital banking juga menawarkan efisiensi yang lebih tinggi dalam mengelola keuangan pribadi. Namun, meskipun menawarkan banyak keuntungan, pengguna juga harus tetap waspada terhadap risiko keamanan, seperti penipuan

²⁶Novia Sandra Dewi, ‘Kewirausahaan: Transaksi Pembayaran’, May, 2023, pp. 72–81.

dan kebocoran data, sehingga penting untuk selalu mengikuti petunjuk keamanan yang tepat saat bertransaksi.²⁷

Menurut Thomas dkk, teknologi digital memungkinkan perbankan untuk mempercepat proses transaksi, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan kegiatan keuangan mereka.²⁸ Selain itu, digitalisasi juga menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah dengan menyediakan akses yang lebih mudah melalui aplikasi mobile dan internet banking, serta layanan yang lebih personal yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi individu. Hal ini membantu bank membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

b. Tujuan Transaksi Media Digital Perbankan

Adapun tujuan dari transaksi media digital (digital banking) untuk menunjang efisiensi dari transaksi tersebut sebagai berikut:

- 1) Untuk mewujudkan transaksi bebas hambatan sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Untuk mempercepat dan menghemat waktu pada saat melakukan proses transaksi.
- 3) Untuk memaksimalkan semua komponen yang dimiliki dalam proses transaksi agar tidak ada yang terbuang percuma.
- 4) Untuk menambah kualitas dan meningkatkan kinerja suatu bagian unit kerja transaksi sehingga hasil transaksi tersebut semakin maksimal.

²⁷ Muhammad Daffa, *Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Maslahah*, Jurnal Ilmu Pendidikan, 2020, VII.

²⁸ Andy Thomas Dkk, *Literasi Digital*, ed. by Erfina Rianty (PT. Green Pustaka Indonesia, 2024).

- 5) Untuk menerapkan teknologi keamanan yang canggih untuk melindungi data dan transaksi nasabah dari risiko penipuan dan ancaman cyber.
- 6) Untuk menawarkan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta meningkatkan kepuasan nasabah.²⁹

c. Jenis-Jenis Transaksi Media Digital Perbankan

Adapun beberapa jenis transaksi dari digital banking adalah sebagai berikut:

1) E-Wallet

E-Wallet merupakan layanan dompet digital yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang di dalamnya dan melakukan pembayaran dengan mudah melalui smartphone atau perangkat lainnya. Seperti yang sedang populer di Indonesia yaitu GoPay, Ovo, Dana, dan LinkAja.

2) Kartu Kredit/Debit

Pengguna dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit atau debit, baik secara online maupun offline dengan memanfaatkan kartu yang terhubung ke rekening bank atau lini kreditnya. Prosesnya dimulai dengan pengguna memasukkan informasi kartu, seperti nomor kartu, tanggal kadaluwarsa, dan kode CVV.

²⁹ M Aslam Semna, ‘Pengaruh Inovasi Digital Banking Dalam Efisiensi Transaksi Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kcp Watansoppeng’, *Skripsi, Universitas Bosowa*, 19 (2021).

3) Transfer Bank

Pembayaran digital dapat dilakukan melalui transfer bank dengan menggunakan aplikasi mobile banking atau internet banking yang telah disediakan.

4) QR Code Payment

Metode pembayaran ini menggunakan kode QR yang dapat dipindai oleh aplikasi e-wallet atau mobile banking untuk melakukan transaksi dengan cepat.³⁰

Secara keseluruhan dari beberapa jenis transaksi digital banking diatas, dapat kita simpulkan bahwasanya masyarakat kini memiliki banyak pilihan yang memudahkan transaksi keuangan, meningkatkan efisiensi, dan memperluas akses layanan keuangan. Meskipun setiap metode memiliki kelebihan dan tantangan tersendiri, adopsi teknologi ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi digital dan menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inklusif.

4. Uang Elektronik

a. Pengertian Uang Elektronik

Dalam publikasi yang dikeluarkan *Bank for International Settlement* (BIS) mendefinisikan uang elektronik merupakan produk yang memiliki nilai tersimpan (*stored-value*) atau prabayar (*prepaid*) dimana sejumlah uang

³⁰ Zaidatul Pahmi, ‘Analisis Digitalisasi Sistem Pembayaran Melalui Gerakan Non Tunai Dalam Mendukung Transaksi Di Era Pandemi COVID-19 (Studi Pada Mahasiswa Febi UIN MATARAM)’, *Skripsi*, 2021 <https://etheses.uinmataram.ac.id/6134/1/Zaidatul_Pahmi_180502090.pdf>.

disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang.³¹ Uang elektronik merupakan alat pembayaran yang dapat digunakan untuk berbagai macam jenis pembayaran.

Dalam fatwa DSN-MUI yang dimaksud dengan Uang elektronik (*electronic money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur berikut: diterbitkan atas dasar jumlah nominal uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, jumlah nominal uang disimpan secara elektronik dalam suatu media yang teregistrasi, jumlah nominal uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang- undang yang mengatur mengenai perbankan, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.³²

b. Jenis Transaksi pada Uang Elektronik

Aspek teknis lainnya yang perlu diperhatikan terkait dengan tingkat keamanan adalah mekanisme transaksi dengan menggunakan e-money. Transaksi pembayaran dengan e-money pada prinsipnya dilakukan melalui pertukaran data elektronik antar dua media komputer dari pihak yang bertransaksi yaitu antara kartu konsumen dan terminal merchant dengan menggunakan protocol yang telah ditetapkan sebelumnya. Pertukaran data elektronik ini dapat dilakukan melalui kontak langsung (contact) atau tidak langsung (contactless) dengan bantuan alat yang disebut cardreader. Jenis-jenis

³¹ Bank For International Settlements, ‘Implications For Central Bank Of The Development Of Electronic Money’ (BASEL: BIS, 1996).

³² DSN-MUI, ‘Fatwa Dewan Syari’ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syari’ah’, 2017.

transaksi dengan e-money, secara umum meliputi: Jenis-jenis transaksi dengan menggunakan uang elektronik sebagai berikut :³³

1. Penerbitan (Issuance) dan Pengisian Ulang (Top-up atau Loading)

Pengisian ‘nilai uang’ pertama kali kedalam e-money dapat dilakukan terlebih dahulu oleh issuer sebelum dijual kepada konsumen. Untuk selanjutnya konsumen dapat melakukan pengisian ulang (top up) yang umumnya dapat dilakukan melalui ATM dan terminal-terminal pengisian ulang yang telah dilengkapi peralatan khusus oleh penerbit. Proses pengisian ulang melalui ATM/terminal pada umumnya dirancang agar dapat langsung mempengaruhi/mendebet rekening nasabah yang telah ‘link’ dengan kartu e-money milik konsumen.

Proses pengisian ulang pada umumnya dilakukan secara online dengan koneksi langsung ke komputer penerbit, namun demikian dimungkinkan pula pengisian dilakukan secara offline dimana penyelesaian transaksi oleh penerbit dilakukan setelah saldo di kartu bertambah. Dalam beberapa kasus, untuk produk emoney yang “reloadable” dimungkinkan pula bersaldo negatif (overdraft) dimana pada saat ada penagihan, dana tersebut akan ditalangi dari rekening nasabah yang telah diperjanjikan sebelumnya.³⁴

2. Transaksi Pembayaran

Pada saat seseorang melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu e-money, maka mekanisme yang dilakukan secara garis besar adalah sebagai berikut :

- Konsumen meng-insert/mengarahkan kartu ke terminal merchant;
- Terminal merchant memeriksa kecukupan saldo e-money terhadap nominal yang harus dibayar;

³³ Dede Ihsanudin, *Uang Elektronik Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif, Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2019.

³⁴ Siti Hidayati dkk, ‘Operasional E-Money’ (Jakarta,: Bank Indonesia, 2006, 2006), p. 10.

- c. Jika saldo pada kartu e-money lebih besar dari nominal transaksi, terminal memerintahkan kartu untuk mengurangi saldo pada kartu sejumlah nominal transaksi;
- d. Kartu milik konsumen kemudian memerintahkan terminal untuk menambah saldo pada terminal sebesar nominal transaksi.

3. Tarik Tunai

Tarik Tunai yaitu fasilitas penarikan tunai atas nilai uang elektronik yang dapat dilakukan setiap saat oleh pemegang fasilitas. Tarik tunai hanya dapat diberikan oleh penerbit yang menyediakan fasilitas transfer dana melalui uang elektronik. Dalam hal penerbit yang menyediakan fasilitas transfer dana melakukan kerjasama dengan pihak lain untuk penyediaan fasilitas tarik tunai, maka penerbit hanya dapat bekerjasama dengan pihak lain yang telah memperoleh izin sebagai penyelenggarakegiatan usaha pengiriman uang.³⁵

4. Transfer

Transfer dalam transaksi uang elektronik adalah fasilitas pengiriman nilai uang elektronik antar pemegang uang elektronik melalui terminal-terminal yang telah dilengkapi dengan peralatan khusus oleh penerbit.³⁶

c. Dasar Hukum Uang Elektronik

Kemajuan teknologi perdagangan dan bisnis yang menggunakan media elektronik yang akhir-akhir ini memang semakin berkembang dan marak di indonesia, Kemajuan teknologi juga merupakan faktor pendorong dari fungsi produksi, dapat dikatakan demikian karena jika suatu teknologi yang digunakan lebih modern maka hasil produksi yang akan tercapai akan

³⁵ bank indonesia, ‘Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik (Electronic Money)No Title’, 2018.

³⁶ Asep Saiful Bahri, ‘Konsep Uang Elektronik DanPeluang Implementasinya Pada Perbankan Syariah, (Studi Kritis Terhadap Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik)No Title’, *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, p. 15.

menghasilkan barang atau jasa yang lebih banyak dan lebih efisien atau efektif. Hal ini pun menjadi perhatian masyarakat dari sudut pandang syariah (hukum islam) lebih dari itu, ini menjadi suatu tantangan bagi hukum islam dimana harus menjawab secara cepat dan tepat, pada dasarnya semua hal dalam bermuamalah adalah boleh sesuai dengan kaidah fiqh: *Pada dasarnya, segala bentuk muamalat diperbolehkan kecuali ada dalil yang mengharamkannya atau meniadakan kebolehannya*

Maksud prinsip ini adalah bahwa dalam setiap muamalah dan transaksi, padadasarnya boleh, seperti jual beli, sewa menyewa, gadai, kerja sama (mudharabah dan Musyarakah), perwakilan, dan lain lain. Kecuali yang tegas-tegas diharamkan seperti mengakibatkan kemudaratan, tipuan, judi, dan riba.³⁷ Islam tidak menafikan apalagi melarang bentuk teknologi selagi tidak bertentangan dengan ajarannya. Lebih dari itu, Al-Quran justru memberitakan bahawa manusia adalah khalifah di atas muka bumi dan Allah menempatkan posisi alam ini untuk digunakan oleh manusia dengan usaha- usahanya yang baik.

5. Bank Muamalat Indonesia

a. Pengertian Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama yang didirikan di Indonesia, resmi beroperasi pada tahun 1992. Bank ini berfokus pada penyediaan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang mengharamkan riba dan mendorong transaksi yang adil dan transparan. Bank Muamalat menawarkan berbagai produk dan layanan, termasuk pembiayaan, simpanan, dan investasi, yang semuanya dirancang untuk mematuhi hukum islam. Bank Muamalat juga berupaya berkontribusi

³⁷ A. Djazul, ‘Kaidah-Kaidah Fiqih: Kaidah- Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah Yang Praktis’, cet. 1 (Jakarta: Kencana, 2006), pp. 128–137.

pada pengembangan ekonomi nasional dan kesejahteraan masyarakat. Bank ini beroperasi dengan prinsip keadilan, kemitraan, dan keberlanjutan, serta berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

b. Visi Dan Misi Bank Muamalat

1) Visi Bank Muamalat

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

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 profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

C. Kerangka Konseptual

1. Media digital

Dapat disimpulkan dari tinjauan teori bahwa pengertian media digital adalah wadah atau tempat menemukan informasi melalui platform elektronik atau digital. Hal ini mencakup segala sesuatu mulai dari web, aplikasi seluler, media sosial, hingga konten media seperti video, audio, dan gambar. Media digital menjadi hal menarik karena dapat diakses, dibagikan bahkan disimpan melalui perangkat elektronik seperti komputer, tablet, dan *smartphone*. Sehingga memungkinkan komunikasi jarak jauh yang mempermudah interaksi pengguna dengan pengguna lainnya.

2. Transaksi

Transaksi adalah aktifitas yang melibatkan dua pihak atau lebih yang sedang melakukan berbagai bentuk kegiatan seperti, penjualan dan pembelian barang atau layanan, transaksi juga dikaitkan dengan pembayaran dimana bentuk pembayaran umumnya dikenal dengan pembayaran tunai dan non-tunai, dimana untuk melakukan kegiatan transaksi harus terjadi kesepakatan atau menggunakan prinsip suka sama suka sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses transaksi.

3. Transaksi Media Digital Perbankan

Jenis-jenis transaksi media digital perbankan mencakup berbagai aktivitas keuangan yang dapat dilakukan nasabah melalui platform digital. Ini termasuk transfer uang antar rekening, pembayaran tagihan listrik/air/pendidikan, serta pembelian produk secara online. Nasabah juga dapat melakukan setoran dan penarikan melalui ATM atau layanan digital, memantau saldo dan riwayat transaksi, serta berinvestasi. Bagi pelaku usaha, menerima pembayaran melalui QR code atau E-Wallet adalah praktik umum. Secara keseluruhan, transaksi ini memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan.

4. Uang Elektronik

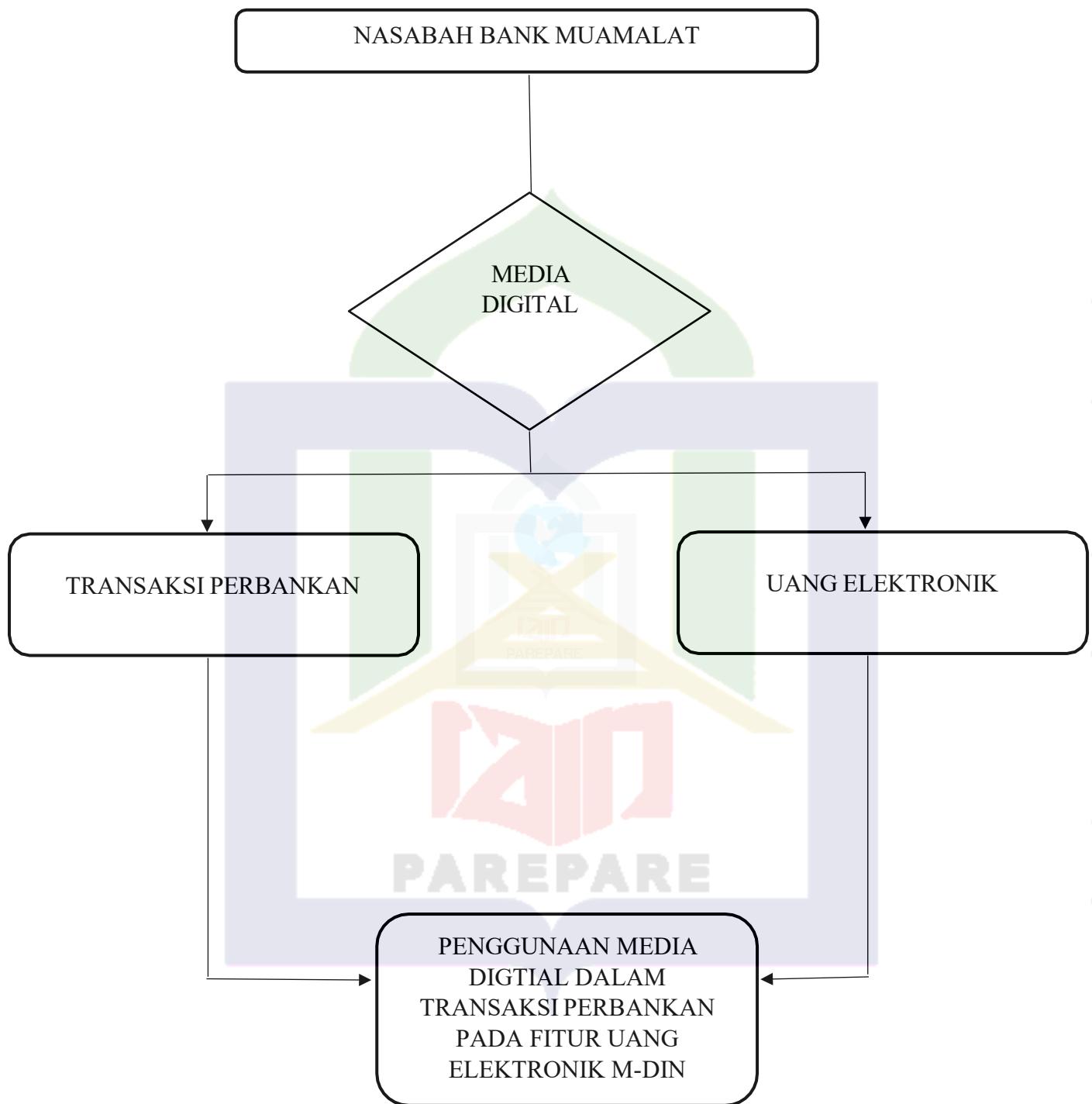
Berdasarkan pengertian mengenai uang elektronik, dapat disimpulkan bahwa uang elektronik merupakan alat pembayaran berbentuk non fisik produk store value atau prepaid yang tersimpan dalam suatu media elektronik server atau kartu chip dengan nilai uang yang telah disetorlkan kepada penerbit dan dapat digunakan pengguna untuk melakukan transaksi pembayaran secara non tunai kepada pedagang yang telah bekerja sama dengan penerbit uang elektronik.

5. Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia adalah Bank syariah pertama yang didirikan di Indonesia pada tahun 1992. Bank ini berfokus pada penyediaan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah islam, yang mengharamkan riba dan mendorong transaksi yang adil serta transparan. Produk dan layanan yang ditawarkan mencakup pembiayaan, simpanan, dan investasi, semuanya dirancang untuk mematuhi hukum islam. Dimana kantor Bank Muamalat terletak di Jl. Sultan Hasanuddin No.3, Ujung Sabbang, Kecamatan Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan..

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran atau landasan mengenai hubungan konseptual dalam suatu penelitian yang digunakan untuk merancang dan merencanakan, yang diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka logis. Kerangka pikir ini menjadi fondasi berlangsungnya penelitian ini, agar membantu pembaca memahami konteks dan arah penelitian ini agar lebih sistematis dan terarah.



Gambar 1.1

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini merupakan cara peneliti untuk menganalisis penggunaan media digital dalam transaksi perbankan pada fitur uang elektronik M-DIN oleh nasabah Bank Muamalat KC Parepare, sehingga bisa dijelaskan, dianalisa, serta dimengerti. Berdasarkan pada penelitian yang akan diteleti, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Menurut Sugiyono, Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang dilakukan secara intensif untuk memahami latar belakang keadaan saat ini dan menggambarkan interaksi lingkungan dengan tepat.³⁸ bertujuan melihat lebih mendalam tentang suatu instansi sedemikian rupa sehingga menghasilkan Gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai instansi tersebut. Berdasarkan dari penjelasan tersebut dapat ditafsirkan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode analisis data deskriptif, yaitu menganalisis hasil penelitian lapangan dan menjelaskan sesuai apa yang diperoleh.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang sumber datanya berasal dari hasil observasi dengan menggunakan beberapa metode yaitu, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena peneliti ingin menjelaskan serta mendalami dari rumusan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggali informasi atau fakta mengenai penggunaan media digital terhadap transaksi nasabah Bank Muamalat KC Parepare dengan data yang digunakan

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Ed. CV Alfabet (Bandung, 2018).

berupa catatan-catatan yang terstruktur dari hasil observasi, oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan data deskriptif.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan media digital terhadap transaksi nasabah Bank Muamalat KC Parepare. Lokasi ini menjadi hal yang utama dalam penelitian ini sebagai objek untuk meperoleh data yang diperlukan guna mendukung tercapainya sebuah tujuan penelitian. Adapun lokasi penelitian ini bertempat di Bank Muamalat KC Parepare Jl. Sultan Hasanuddin No.3, Ujung Sabbang, Kec. Ujung, Kota Parepare.

2. Waktu Penelitian

Setelah penyusunan proposal penelitian dan telah diseminarkan serta telah medapat surat izin penelitian, maka peneliti akan melakukan penelitian yang akan dilaksanakan satu bulan lebih (menyesuaikan dengan kebutuhan dalam penelitian).

C. Fokus Penelitian

Fokus	Deskripsi Fokus
pengimplementasian penggunaan uang elektronik M-DIN dalam transaksi perbankan pada nasabah Bank Muamalat KC Parepare	Fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji pengimplementasian penggunaan uang elektronik M-DIN dalam transaksi perbankan pada nasabah Bank Muamalat KC Parepare. Penelitian ini akan menilai bagaimana nasabah menggunakan M-DIN dalam aktivitas perbankan sehari-hari,

	dampaknya terhadap kemudahan dan efisiensi transaksi, serta tingkat kepuasan nasabah.
penggunaan media digital oleh nasabah Bank Muamalat dalam bertransaksi menggunakan fitur uang elektronik.	Bertujuan untuk memahami sejauh mana nasabah menggunakan media digital untuk melakukan transaksi, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transaksi lainnya melalui aplikasi mobile banking atau platform uang elektronik yang disediakan oleh bank. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji tingkat kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menggunakan fitur uang elektronik, apakah mereka merasa aplikasi tersebut user-friendly dan mudah diakses.
tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan media digital pada fitur uang elektronik untuk transaksi perbankan di Bank Muamalat.	untuk mengeksplorasi sejauh mana nasabah memahami dan menguasai penggunaan fitur uang elektronik dalam transaksi perbankan yang disediakan oleh Bank Muamalat. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat pemahaman nasabah mengenai berbagai aspek teknis dan fungsional dari fitur uang elektronik, seperti cara melakukan transfer, pembayaran tagihan, top-up saldo, dan penggunaan fitur-fitur lainnya yang tersedia dalam aplikasi mobile banking atau

	platform digital Bank Muamalat. Selain itu, fokus penelitian juga mencakup pemahaman nasabah terhadap aspek keamanan dalam menggunakan fitur tersebut, misalnya cara menjaga kerahasiaan data pribadi dan penggunaan PIN atau autentikasi lainnya untuk memastikan transaksi yang aman.
--	---

Table 1.1 Fokus Penelitian

D. Sumber Data

Menurut Loflan dan Lofland sebagaimana dikutip oleh Moloeng, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistic.³⁹ Berkaitan dengan hal tersebut maka sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, adapun data yang dimaksud yaitu:

1. Data Primer

Adapun data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui kata dan tindakan yang diperoleh peneliti dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pihak-pihak yang terkait, meliputi karyawan Bank Muamalat KC Parepare dan nasabahnya mengenai penggunaan media digital terhadap transaksi nasabah.

³⁹Lexy.J. Moleong., *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016 hal. 157).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjeknya. Data sekunder dapat dikatakan sebagai sumber data tambahan untuk memperkuat data pokok dalam melakukan wawancara dengan nasabah sebanyak 5 orang dan karyawan sebanyak 2 orang pada Bank Muamalat KC Parepare. Data tersebut dapat berupa jurnal, buku-buku, dan dokumen-dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini memerlukan beberapa cara untuk menyempurnakan aktivitas penelitian itu sendiri. Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mengamati suatu objek tertentu secara langsung dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut. Observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistik atau kejadian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Teknik observasi untuk mengamati subjek mengenai penggunaan media digital terhadap transaksi nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

2. Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan proses tanya jawab antara pewawancara dengan informan yang terlibat dalam penelitian untuk mendapatkan informasi secara lisan. Wawancara dibagi menjadi dua yaitu wawancara terprogram dan wawancara bebas. Wawancara terprogram

dilakukan untuk menggali data yang benar-benar diperlukan dalam penelitian. Sedangkan wawancara bebas dilakukan dengan beberapa informan dan narasumber untuk memperoleh data yang sifatnya umum. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan peneliti untuk mengajukan pertanyaan untuk mengetahui informasi dari karyawan sebanyak 3 orang dengan kriteria memiliki pengetahuan tentang topik penelitian, memiliki pengalaman langsung terkait isu yang diteliti, dan bersedia untuk berpartisipasi serta memberikan informasi yang akurat dan jujur, sedangkan nasabah sebanyak 5 orang dengan kriteria nasabah aktif Bank Muamalat, aktif bertransaksi, dan pengguna fitur uang elektronik M-DIN.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu Teknik pengumpulan data dengan menganalisis dokumen-dokumen, buku, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Adapun yang dimaksud Teknik dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto saat melakukan proses wawancara bersama informan, arsip yang terkait dengan Bank Muamalat KC Parepare dan gambaran lokasi penelitian untuk memperkuat hasil data dari penelitian ini.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan bisa dipertanggung jawabkan. Karena Teknik keabsahan data pada penelitian kualitatif dilakukan untuk membuktikan serta menguji data yang diperoleh peneliti.

Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan peneliti yaitu triangulasi, triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dengan demikian terdapat 2 triangulasi yang digunakan yakni triangulasi sumber dan triangulasi Teknik.⁴⁰

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber mencantumkan perbandingan dan verifikasi Tingkat keandalan informasi dari berbagai sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu metode pengecekan keabsahan data. Metode triangulasi ini dilakukan dengan Teknik pengumpulan data ganda dan memperoleh data yang sama yakni berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi yang pelaksanaannya juga dapat dilakukan dengan cara pemilihan dan mengkonfirmasi.

G. Teknik Analisis Data

Adapun analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data deskriptif yang menggambarkan hasil penelitian yang diawali teori yang bersifat umum, yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini peneliti ingin menguraikan bagaimana kondisi dan kendala Bank Muamalat KC Parepare dalam penggunaan media digital terhadap transaksi nasabah.

⁴⁰ Rima Wiji Asmara, ‘Metode Penelitian’, *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2023, p. 32 <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/59287/1/19102040048_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf>.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Implementasi Penggunaan Uang Elektronik M-DIN dalam Transaksi Perbankan pada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare

Merujuk pada proses penerapan dan pemanfaatan uang elektronik M-DIN oleh nasabah dalam kegiatan transaksi perbankan mereka di Bank Muamalat KC Parepare. Dalam hal ini, nasabah menggunakan M-DIN untuk berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan, transfer dana, dan pembelian produk atau layanan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam bertransaksi.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari ibu R**** N** A**** B selaku *teller hybrid* terkait pengimplementasian penggunaan uang elektronik M-DIN dalam transaksi perbankan nasabah yaitu:

“ Jadi M-DIN itu dipakai nasabah buat transaksi non-tunai, kayak bayar tagihan, isi pulsa, transfer, dan pembelian lainnya langsung dari HP lewat aplikasi M-DIN. Tidak repotmi ke ATM atau ke kantor cabang lagi. Jadi kalau kami disini ada nasabah mau buka rekening langsung kami arahkan buat M-DIN, disamping karna mudah untuk apa namanya, buat rekeningnya nasabah juga gampang untuk bertransaksi. Dimana tujuannya ya itu untuk efisiensi biar lebih mudah dan cepat dan tidak usah lagi ribet sama pemberkasan, kan sekarang itu sudah digital semuami kalau bisa itu FPR kalau bisa tidak usahmi digunakan kecuali yang kesebutkan tadi tidak bisa melakukan pembukaan M-DIN sama yang dibawah umur. Responnya juga nasabah positif , banyakmi yang bilang praktis sekali tawwa. Mengenai keamanan yang dikhawatirkan insyaAllah terjamin, karena kita, saya sebagai petugas saja tidak tahu soal tinnya, passnya kecuali

mereka sendiri yang sebar info pribadinya mereka wallahualam kann.”⁴¹

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa M-DIN mempunyai fitur uang elektronik dari Bank Muamalat yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan berbagai transaksi non-tunai, dimana fitur ini sangat memudahkan nasabah karena tidak perlu mendatangi kantor cabang atau ATM untuk melakukan transaksi. Dalam praktiknya, Ketika terdapat nasabah yang ingin membuka rekening baru, pihak Bank langsung mengarahkan untuk menggunakan M-DIN. Hal ini dilakukan karena proses pembukaan rekening melalui M-DIN dinilai cepat, mudah, dan efisien, sekaligus mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik. Penggunaan Formulir Pembukaan Rekening (FPR) diupayakan seminimal mungkin, kecuali pada kasus tertentu seperti nasabah di bawah umur atau yang tidak dapat mengakses layanan digital. Dimana respon nasabah terhadap penggunaan M-DIN sejauh ini sangat positif. Banyak nasabah yang menyampaikan bahwa layanan ini praktis dan memudahkan aktivitas perbankan mereka. Dari segi keamanan, Bank Muamalat juga menjamin bahwa sistem telah dilengkapi dengan perlindungan data yang baik, bahkan petugas Bank juga tidak memiliki akses terhadap TIN atau kata sandi nasabah, sehingga keamanan bergantung pada kerahasiaan data pribadi yang dijaga oleh nasabah sendiri.

Selain itu ibu R**** N** A*** B selaku *teller hybrid* juga menjelaskan mengenai tantangan dihadapi oleh Bank Muamalat KC Parepare dalam implementasi fitur uang elektronik:

“Nahh salah satu tantangannya itu biasanya nasabah, biasa sihh kedalam apa lagi namanya, biasanya sistemnya yang bermasalah entah dari M-DIN nya tidak bisa baca KTP nya nasabah atau biasa ada kesalahan jaringan dalam artian ini ee dari pihak M-DIN developnya

⁴¹ Rezky Nur Azizah B, ‘Teller Hybrid Di Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 22 Januari 2025’.

itu sedang apa dii ada penarikann yaa, biasanya begituji sisanya aman aman saja dan masih bisa diatasi pihak developnya dan tidak akan terjadi gangguan soal saldo atau apapun yang dikhawatirkan nasabah”

Adapun menurut saudari D*** R**** selaku nasabah Bank Muamalat sekaligus pengguna M-DIN mengenai Pengimplementasian Penggunaan Uang Elektronik M-DIN Dalam Transaksi Perbankan yaitu:

“saya menggunakan fitur uang elektronik M-DIN karena lebih cepat, efisien, efektif, awalnya masih bingung bedakan tin sama pin, tapi lama kelamaan sudah lancar dan pastinya menghemat waktu dan biaya saya. Mengenai masalah keamanannya, tidak khawatirji kan duami keamanannya pin sama tin.”⁴²

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat simpulkan bahwa alasan utama saudari Dina menggunakan fitur uang elektronik M-DIN adalah karena dinilai lebih cepat, efisien, dan efektif dibandingkan dengan cara-cara transaksi yang lama. Meskipun pada awalnya saudari dina sempat mengalami kebingungan dalam membedakan antara PIN dan TIN, namun seiring berjalannya waktu pengguna merasa semakin terbiasa dan mampu mengoperasikannya dengan lancar. Pengguna M-DIN juga terbukti dapat menghemat waktu dan biaya, karena transaksi dapat dilakukan secara digital. Terkait dengan aspek keamanan, saudari Dina merasa cukup yakin dan tidak memiliki kekhawatiran yang berlebih, karena adanya system keamanan melalui kombinasi PIN dan TIN yang dianggap sudah cukup untuk melindungi transaksi. Secara keseluruhan, implementasi penggunaan M-DIN dalam transaksi perbankan dinilai memberikan pengalaman perbankan yang praktis dan mendukung kebutuhan transaksi elektronik yang cepat dan aman.

Selain itu saudari D***** U**** sebagai nasabah sekaligus pengguna M-DIN juga mengatakan maksud yang sama mengenai

⁴² Dina Ramadani, ‘Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 22 Februari 2025’.

Pengimplementasian Penggunaan Uang Elektronik M-DIN Dalam Transaksi Perbankan yaitu:

“memudahkan tentunya, dan pengalaman pertama saudari dewi juga mengatakan mudah, cepat, dan efektif dan pastinya menghemat waktu dan biaya jika melakukan transaksi manual di kantor cabang. Tentu saya pernah mengalami masalah dan cara saya menanganinya cukup mudah tinggal hubungi karyawan disana kebetulan saya kenal karena sempat melakukan magang disana.”

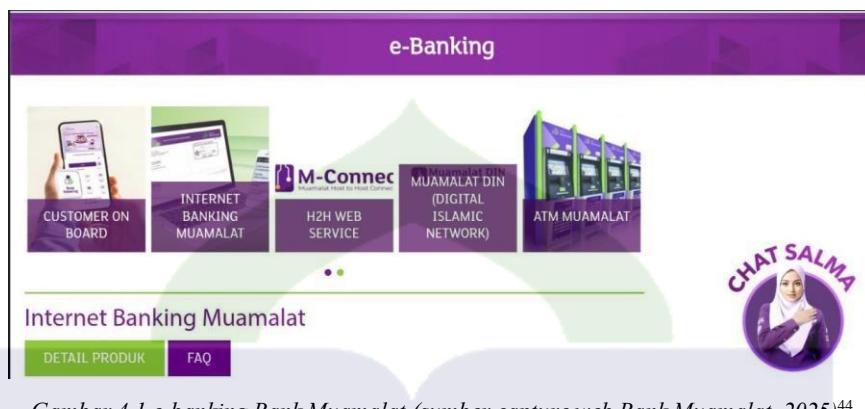
Selain itu saudari D*** juga mengatakan keuntungan yang diperoleh dalam pengimplementasian penggunaan uang elektronik M-DIN dalam bertransaksi:

“yaaa pernah dapat *cashback* pas pembelian, terus promo-promo saat melakukan *top up*. Tidak banyak tapi ada yang bisa saya dapat”⁴³

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari D*** diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa penggunaan uang elektronik M-DIN dirasa sangat memudahkan dalam melakukan transaksi perbankan. Menurut saudari Dewi, pengalaman pertama M-DIN cukup mudah, cepat, dan efektif, serta menghemat waktu dan biaya dibandingkan dengan transaksi manual di kantor cabang. Meskipun pernah mengalami kendala, saudari Dewi menyampaikan bahwa penyelesaiannya cukup mudah karena ia langsung menghubungi karyawan Bank yang dikenalnya saat magang disana. Selain kemudahan tersebut, saudari Dewi juga mengungkapkan adanya keuntungan tambahan berupa cashback dan promo saat melakukan *top up*, meskipun tidak terlalu besar namun tetap dianggap bermanfaat. Secara keseluruhan, implementasi M-DIN memberikan pengalaman yang praktis, efisien, dan memberikan nilai tambah bagi nasabah.

⁴³ S.E Dewianti Ulandari, ‘Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 25 Februari 2025’.

Berdasarkan data yang dilampirkan oleh bank Muamalat pada laman websitenya menampilkan bahwa penggunaan M-DIN yang paling banyak diminati oleh nasabah.



Gambar 4.1 e-banking Bank Muamalat (sumber capture web Bank Muamalat, 2025)⁴⁴

Gambar diatas menunjukkan tampilan dari sistem *e-banking* Bank Muamalat, yang menunjukkan beberapa layanan media digital yang disediakan oleh Bank Muamalat untuk mempermudah transaksi nasabah secara elektronik, dan yang paling banyak diminati oleh nasabah ialah layanan M-DIN. Dengan adanya digital banking seperti aplikasi M-DIN sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan kapanpun dan dimanapun, termasuk saldoanya minimal rendah hanya 50k saja, penggunaan aplikasi yang sangat efisien dan efektif dengan beberapa keuntungan yang ditawarkan membuat nasabah lebih banyak melakukan transaksi melalui *smartphone*.

2. Penggunaan Media Digital oleh Nasabah Bank Muamalat dalam Bertransaksi Menggunakan Fitur Uang Elektronik M-DIN

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Bank Muamalat sebagai salah satu bank syariah di Indonesia turut mengadopsi transformasi digital melalui penyediaan fitur uang elektronik

⁴⁴ ‘Bank Muamalat’, diakses pada 25 april 2025 <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/mdin>>.

bernama M-DIN. Fitur ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara digital dengan lebih cepat, efisien, dan praktis.

Adapun tampilan aplikasi M-DIN sebagai berikut:



Gambar 4.2 Tampilan M-DIN saat login (sumber capture aplikasi M-DIN)⁴⁵

Gambar diatas merupakan tampilan awal saat membuka aplikasi M-DIN. Dimana terdapat beberapa fungsi utama yang sering diakses langsung oleh pengguna diantaranya:

⁴⁵ ‘Aplikasi Bank Muamalat M-DIN’.

a. Buka Rekening

Fitur ini diperuntukkan bagi calon nasabah untuk membuka rekening baru secara online tanpa harus ke kantor cabang untuk membuka rekening.

b. Registrasi M-DIN

Digunakan untuk mendaftarkan akun atau perangkat bar uke layanan M-DIN, biasanya digunakan untuk pengguna baru atau saat ganti perangkat.

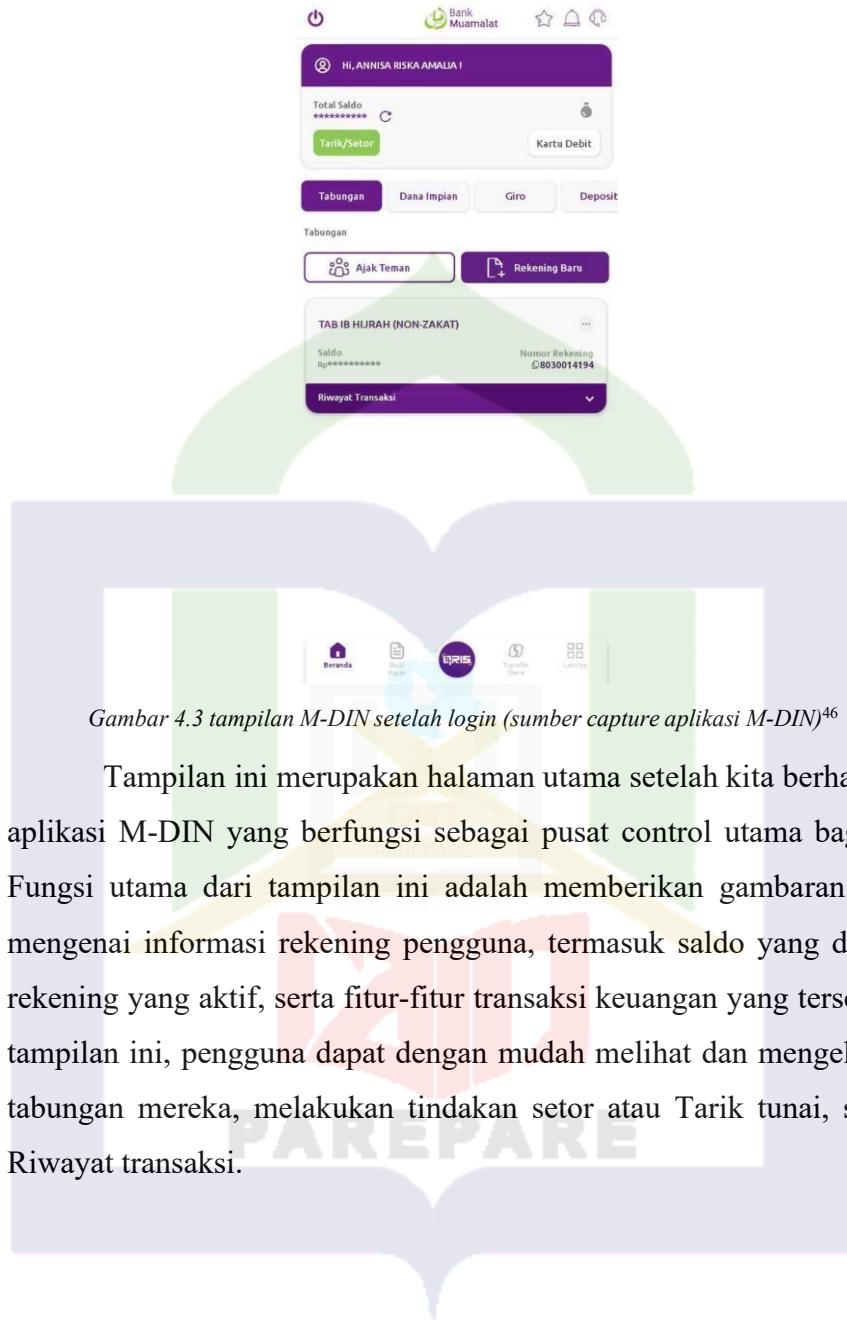
c. Login pengguna

Masukkan password dan *login fingerprint*: digunakan untuk masuk ke dalam aplikasi dengan memasukkan kata sandi atau menggunakan sidik jari (biometrik), berfungsi untuk keamanan dan kemudahan akses bagi nasabah.

d. Semua Fitur

Menu yang satu ini memberikan akses ke seluruh layanan dan fitur yang tersedia dalam aplikasi, termasuk fitur-fitur tambahan yang tidak ditampilkan langsung di beranda.

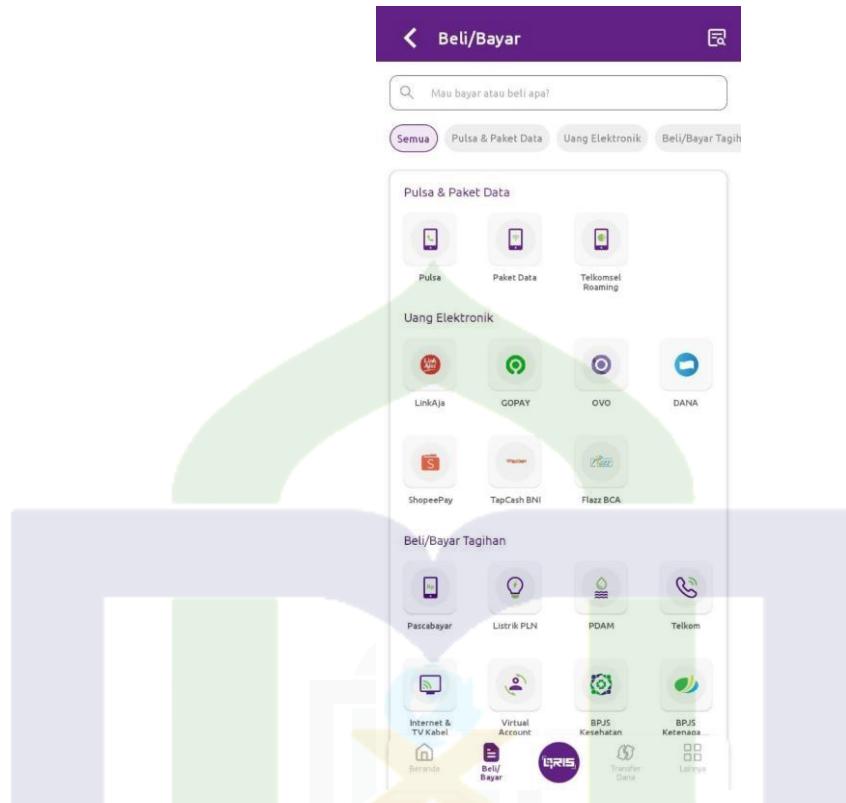
Adapun tampilan kedua setelah berhasil *login* ke halaman utama yaitu:



Gambar 4.3 tampilan M-DIN setelah login (sumber capture aplikasi M-DIN)⁴⁶

Tampilan ini merupakan halaman utama setelah kita berhasil masuk ke aplikasi M-DIN yang berfungsi sebagai pusat control utama bagi pengguna. Fungsi utama dari tampilan ini adalah memberikan gambaran menyeluruh mengenai informasi rekening pengguna, termasuk saldo yang dimiliki, jenis rekening yang aktif, serta fitur-fitur transaksi keuangan yang tersedia. Dengan tampilan ini, pengguna dapat dengan mudah melihat dan mengelola rekening tabungan mereka, melakukan tindakan setor atau Tarik tunai, serta melihat Riwayat transaksi.

⁴⁶ ‘Aplikasi Bank Muamalat M-DIN’.



Gambar 4.4 Tampilan fitur M-DIN (sumber capture aplikasi M-DIN)⁴⁷

Pada gambar ini menunjukkan beberapa tampilan fitur dalam aplikasi M-DIN, yang menyediakan berbagai pilihan layanan pembayaran dan pembelian digital. Focus utama dari tampilan ini adalah memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi secara cepat, mulai dari pembelian pulsa, pembayaran tagihan, hingga *top-up* pada fitur uang elektronik. Dengan fitur ini, pengguna bisa langsung mengisi saldo dompet digital mereka tanpa harus berpindah aplikasi atau keluar dari aplikasi M-DIN. Hal ini, sangat membantu terutama bagi pengguna yang aktif bertransaksi secara digital, seperti membayar transportasi online, belanja daring, atau transaksi offline yang menerima pembayaran secara online.

Dengan penjelasan terkait tampilan M-DIN diatas dapat disimpulkan penggunaan media digital oleh nasabah Bank Muamalat dalam bertransaksi

⁴⁷ ‘Aplikasi Bank Muamalat M-DIN’.

melalui fitur uang elektronik M-DIN menunjukkan adanya perubahan perilaku kearah yang lebih praktis dan efisien. Banyak nasabah yang mulai terbiasa menggunakan aplikasi digital banking sebagai sarana utama untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan, hingga *top up e-wallet*. Fitur M-DIN dinilai memberikan kemudahan, kecepatan, serta penghematan waktu dan biaya dibandingkan transaksi di kantor cabang. Meskipun masih ada tantangan seperti pemahaman teknis dan koneksi internet.

Seperti yang dikatakan oleh bapak A** A** F***** selaku *RM Funding* Bank Muamalat KC Parepare mengenai penggunaan media digital oleh nasabah dalam bertransaksi menggunakan fitur uang elektronik yaitu:

“makin banyak yang sudah nyaman pake digital, apalagi Sebagian besar nasabah kita sudah mulai terbiasa pakai M-DIN, terutama buat transaksi harian kayak transfer, bayar tagihan, *top up e-wallet*, dan lain-lain. Biasanya mereka kasi aktif lewat aplikasi M-DIN, karena langsung Media digital kan, khususnya aplikasi mobile banking, sudah jadi bagian pentingnya buat nasabah sekarang. Karena mereka lebih suka buka HP mi tohh, klik-klik sedikit langsung kelarmi transaksinya. Jadi tidak repot-repot lagi nasabah ke kantor atau ke ATM lagi. Makin kesini bisa nagunakan buat transaksi yang lebih cepat dan praktis.”⁴⁸

Bapak I**** S**** selaku Supervisor, mengatakan:

“Media digital sekarang sudah kayak kebutuhan pokok juga, ya. Hampir semua transaksi sudah beralih ke aplikasi terkhusus untuk nasabah Bank Muamalat sudah disediakan juga fiturnya di aplikasi M- DIN toh. Nasabah tinggal buka aplikasinya, terus pilih fitur uang elektronik untuk transaksi pembelian atau *top up e-wallet*, Selesai sudah transaksinya. Apalagi sistem keamanan berlapis yang disediakan, ada TIN, PIN, OTP, dan notifikasi *real-time* juga. Jadi semua transaksi itu terpantau. Kalau ada aktivitas mencurigakan, langsung ada sistem yang deteksi. Jadi insya Allah, aman.”⁴⁹

⁴⁸ Abu Ali Farmadi, ‘Relathionship Manager Di Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 21 Februari 2025’.

⁴⁹ Ilham Salim, ‘Supervisor Di Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 22 Januari 2025’.

Ibu R**** N** A**** B selaku *teller hybrid* juga mengatakan:

“Yaa kann pake, sudah terhubung sama hp, hp kan itu sudah termasukmi teknologi digital jadi dengan menggunakan M-DIN otomatis juga pasti langsungmi mengarah ke implementasinya media digital. Media digital sekarang sudah jadi andalanmi. Apalagi yang sudah paham sama teknologi, pasti langsung pilih transaksi melalui hp, dan itu pasti meningkatkan jumlah transaksi bahkan nasabah baru yang terdaftar karena penggunaan M-DIN”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak dari Bank Muamalat KC Parepare, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Media Digital dalam transaksi perbankan, khususnya melalui fitur uang elektronik M-DIN, telah menjadi bagian penting dan mendasar bagi nasabah. Seiring perkembangan teknologi, Sebagian besar nasabah mulai terbiasa dan merasa nyaman menggunakan aplikasi M-DIN untuk berbagai keperluan transaksi harian. Media digital dinilai memberikan kemudahan karena transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan praktis hanya melalui *smartphone*, tanpa perlu ke ATM atau kantor cabang. Selain itu, Bank Muamalat juga telah meyediakan sistem keamanan berlapis seperti TIN, PIN, OTP, dan notifikasi *real-time* untuk memastikan keamanan transaksi digital nasabah. Implementasi M-DIN tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga menunjukkan bahwa penggunaan media digital telah menjadi kebutuhan pokok dalam aktivitas perbankan masa kini, khususnya bagi nasabah yang telah melek teknologi.

Selain itu bapak A** A** F**** juga mengatakan salah satu tujuan Bank Muamalat mengembangkan fitur Uang Elektronik di era digital ini:

“salah satu tujuannya pastinya biar nasabah bisa nikmati layanan perbankan yang lebih modern. Kita juga mau mendukung Gerakan *cashless society*, jadi semuanya bisa lebih efisien dan sesuai gaya hidup digital mengikuti perkembangan zaman tohh”

Berikut adalah beberapa point penting berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank Muamalat KC Parepare diatas:

- a. Tingkat Penggunaan Media Digital Oleh Nasabah: Penggunaan media digital dalam bentuk aplikasi M-DIN pada fitur uang elektronik menunjukkan peningkatan yang baik. Nasabah, terutama generasi muda yang paham akan teknologi digital sudah pasti akan lebih mudah memanfaatkan aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor perbankan mulai diterima dengan baik oleh masyarakat Parepare.
- b. Kemudahan Dan Efisiensi Penggunaan M-DIN Pada Fitur Uang Elektronik: Fitur ini dinilai praktis dan mudah digunakan oleh nasabah. Cukup dengan membuka aplikasi melalui *smartphone*, nasabah dapat melakukan transaksi hanya dalam beberapa menit. Kemudahan ini sangat membantu dalam menghemat waktu dan biaya.
- c. Persepsi Nasabah Terhadap Keamanan Transaksi Pada M-DIN: Nasabah merasa cukup aman menggunakan M-DIN karena adanya sistem keamanan berlapis yang mencakup PIN, TIN, OTP, serta notifikasi secara *real-time*. Beberapa nasabah sempat ragu pada awalnya, namun setelah memahami sistem keamanannya, mereka merasa lebih yakin menggunakan fitur uang elektronik pada M-DIN sebagai media transaksi.

Dari ketiga poin diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa penggunaan media digital melalui fitur uang elektronik pada aplikasi M-DIN di Bank Muamalat KC Parepare telah berhasil diimplementasikan dengan baik dan mendapat respon positif dari nasabah. Nasabah merasa terbantu dengan kemudahan, efisiensi, dan kepraktisan yang ditawarkan oleh fitur tersebut, khususnya dalam mendukung transaksi keuangan sehari-hari. Selain itu, tingkat kepercayaan terhadap keamanan sistem juga meningkat seiring

edukasi dan pengalaman penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan, khususnya fitur uang elektronik M-DIN, memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung perubahan perilaku nasabah menuju transaksi yang lebih modern dan efisien.

3. Tingkat Pemahaman Nasabah dalam Menggunakan M-DIN pada Fitur Uang Elektronik untuk Transaksi Perbankan

Tingkat pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi M-DIN dalam fitur uang elektronik mencerminkan sejauh mana literasi digital nasabah dalam mengakses layanan perbankan berbasis teknologi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, mayoritas nasabah Bank Muamalat KC Parepare menunjukkan pemahaman yang cukup baik dalam mengoperasikan aplikasi M-DIN untuk berbagai keperluan transaksi perbankan. Hal ini ditandai dengan kemampuan mereka dalam menjalankan fungsi-fungsi dasar aplikasi seperti aktivasi akun, penggunaan PIN dan TIN, serta pelaksanaan transaksi digital seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pengisian saldo e-wallet.

Meskipun pada tahap awal sebagian nasabah mengalami kendala teknis dan kebingungan dalam membedakan istilah seperti PIN, TIN, dan OTP, secara umum mereka dapat beradaptasi dengan cepat melalui bimbingan langsung dari petugas bank maupun informasi yang disediakan dalam aplikasi. Keberadaan teller hybrid dan peran edukatif dari pihak bank berkontribusi besar dalam meningkatkan pemahaman tersebut, sejalan dengan teori difusi inovasi oleh Everett Rogers, yang menyatakan bahwa adopsi teknologi baru dipengaruhi oleh pemahaman, komunikasi, serta dukungan lingkungan sosial.

Untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi M-DIN Pada Fitur Uang Elektronik Untuk Transaksi Perbankan, diperlukan untuk kita ketahui bahwa sejauh mana nasabah memahami fungsi, manfaat, serta prosedur penggunaan fitur tersebut dalam aktivitas transaksi

mereka. Pemahaman ini mencakup, kemampuan nasabah dalam mengakses aplikasi, mengenali dan menggunakan fitur-fitur penting yang tersedia.

Adapun hasil wawancara dengan saudari N**** Si*** H*** sebagai salah satu nasabah yang menggunakan aplikasi M-DIN yaitu:

“ saya menggunakan fitur uang elektronik pada M-DIN karena kalau belanja online langsung dibayar itu alasanku, terus pengalaman pertamaku juga pakai M-DIN untuk transaksi bagus dan membantu menghemat waktu dan biaya juga, yaa walaupun awalnya dibuat bingung sama fitur TIN yang hanya pakai dua angka dari TIN yang sebenarnya, tapi semakin sering digunakan sudah paham dan mahir menggunakannya. Apalagi petunjuk diaplikasinya jelasji, dan kalau tidak mengerti bisa langsung bertanya sama orang kantor, kebetulan ada kenalan karena sempat juga PPL disana. Terus untuk cara penggunaannya juga pertama tau informasinya dari sosial medianya Bank Muamalat, terus pas PPL dikantor juga dijelaskan sama pegawainya, dan jika mengalami kendala teknis bisa langsung hubungi *customer service* yang disediakan pada aplikasi M-DIN atau kadang langsung ke Bank”⁵⁰

Saudari D**** U***** sebagai nasabah dan pengguna M-DIN juga mengatakan:

“hampir setiap transaksi belanjaku pakai M-DIN, karena praktiski. Biasa kalau mau transfer, bisa *top up* OVO, DANA bahkan bisa *top up* saldo Shopeepay jadi memang lebih napermudahki sebagai penggunanya, tidak perlu lagi keluar untuk transaksi, jadi lebih hemat waktu juga. Kalaupun memang ada kendala teknisnya, saya sebagai pengguna juga sudah tau penanganannya jadi tinggal hubungi customer servicenya Bank Muamalat. Terus sebagai pengguna M-DIN juga membantu saya untuk paham yang Namanya transaksi digital, jadi makin kesini saya sudah paham bagaimana prosesnya. Ternyata lebih efisien dan tidak ribet juga, bahakan Riwayat transaksi bis akita lihat langsung di aplikasi toh”

A**** A***** sebagai nasabah dan pengguna M-DIN juga mengatakan:

⁵⁰ Neneng Siti Hafsoh, ‘Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 25 Februari 2025’.

“menurut saya penggunaan M-DIN itu sudah cukup jelas dan mudah dipahami dari petunjuk aplikasinya sendiri, tapi lebih enaknya yang pertama kali daftar karena pegawainya yang langsung jelaskan, walaupun secara umum lewat aplikasi saja sudah bisa paham karena tampilannya yang simple. Jadi sekarang sudah biasa operasikan sendiri kalau mau transaksi karena dari awal memang juga sudah dijelaskan, apalagi makin sering saya pakai untuk transaksi jadi sudah terbiasa dengan semua fitur, terkhusus fitur uang elektroniknya, karena kalau sudah dipahami alurnya, gampangmi itu”⁵¹

Selain itu saudari T** P**** A**** juga mengatakan pengalamannya dalam menggunakan M-DIN:

“kebetulan saya menggunakan Bank Muamalat dikenalkan oleh teman saya yang kebetulan ex teller di Bank Muamalat KC Parepare dan langsung aktivasi M-DIN saat itu juga, dimana prosesnya yang lumayan cepat dan tanpa antrian karena aplikasi yang memang sudah tersedia petunjuknya dan dibantu langsung sama karyawannya, dan waktu pertama kali saya coba pakai untuk transaksi lumayan bingung pas disuruh kasi masuk TIN karena saya kira PIN dan TIN itu sama, tapi lama kelamaan sudah biasa, jadi aman dan lancarmi kalau transaks, terus menghemat waktu lagi dan pastinya lebih mudahmi juga. Saya juga jadi paham bertransaksi secara digital karena sudah lumayan lengkap fitur yang disediakan sama M-DIN”⁵²

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang merupakan nasabah aktif pengguna aplikasi M-DIN dari Bank Muamalat KC Parepare, dapat penulis paparkan bahwa tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan media digital pada fitur uang elektronik untuk transaksi perbankan sudah berada pada kategori baik, meskipun Sebagian diantaranya masih melalui proses adaptasi di awal penggunaan.

Sebagian besar nasabah menyampaikan bahwa penggunaan aplikasi M-DIN memberikan banyak kemudahan dalam bertransaksi sehari-hari. Hal ini terlihat dari pengalaman saudari neneng yang awalnya merasa sedikit

⁵¹ Annisa Almaghira, ‘Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 21 Februari 2025’.

⁵² Tri Putri Almira, ‘Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 26 Februari 2025’.

bingung dengan penggunaan TIN karena hanya menggunakan dua digit dari angka sebenarnya, namun dengan seiring berjalananya waktu dan penggunaannya, ia mengaku sudah terbiasa dan mahir menggunakan fitur tersebut. Apalagi, ia juga merasa terbantu dengan panduan yang tersedia langsung pada aplikasi dan dukungan dari pegawai Bank, terlebih karena saudari neneng memiliki pengalaman PPL (praktik pengalaman lapangan) di kantor tersebut.

Senada dengan itu, saudari D**** U**** menyatakan bahwa ia menggunakan M-DIN hampir untuk seluruh transaksi hariannya, seperti belanja, top up e-wallet (DANA, OVO, Shopeepay), dan transfer. Ia menilai bahwa M-DIN sangat praktis karena memungkinkan transaksi dilakukan hanya lewat ponsel tanpa perlu keluar rumah. Bahkan, menurutnya, penggunaan M-DIN bukan hanya mempermudah transaksi, tetapi juga membantu dirinya lebih memahami proses dan sistem transaksi digital yang selama ini dianggap rumit. Ia juga merasa lebih percaya diri karena sudah tahu cara menangani kendala teknis, misalnya dengan menghubungi customer service melalui aplikasi.

Kemudian, saudari A**** A***** juga menuturkan bahwa aplikasi M-DIN sudah cukup jelas dan mudah dipahami, terutama karena tampilannya yang simpel dan petunjuk yang mudah diikuti. Menurutnya, edukasi awal dari pegawai bank saat pertama kali membuka rekening sangat membantunya dalam memahami cara kerja aplikasi. Setelah terbiasa menggunakan M-DIN, ia merasa semakin mahir dan tidak mengalami kendala berarti, bahkan sudah menguasai fitur-fitur utamanya seperti uang elektronik, transfer, dan pembayaran tagihan.

Sementara itu, saudari T** P**** A**** membagikan pengalamannya bahwa ia mengenal M-DIN melalui temannya yang

merupakan mantan teller di Bank Muamalat. Setelah dibantu aktivasi dan dijelaskan penggunaannya oleh pegawai bank, ia langsung dapat menggunakan M-DIN. Meskipun sempat bingung membedakan PIN dan TIN, ia akhirnya bisa memahami dan menggunakannya dengan lancar. Ia juga merasa aplikasi ini memberikan pengalaman transaksi digital yang aman, cepat, dan nyaman.

Dari keempat hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Muamalat yang menggunakan aplikasi M-DIN telah memiliki tingkat pemahaman yang cukup tinggi terhadap penggunaan media digital, khususnya pada fitur uang elektronik. Hal ini didukung oleh tampilan aplikasi yang *user-friendly*, petunjuk penggunaan yang jelas, edukasi awal yang diberikan oleh pihak Bank, serta pengalaman langsung yang membuat nasabah semakin terbiasa dan percaya diri dalam mengelola transaksi digital mereka. Dengan kata lain, keberadaan M-DIN sebagai media digital dalam mendukung fitur uang elektronik di Bank Muamalat tidak hanya mempercepat dan mempermudah transaksi, tetapi juga secara tidak langsung meningkatkan literasi digital dan pemahaman nasabah terhadap teknologi keuangan yang sedang berkembang saat ini.

B. Pembahasan

1. Implementasi Penggunaan Uang Elektronik M-DIN dalam Transaksi Perbankan pada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare

Implementasi dapat dikatakan sebagai suatu proses penerapan atau pelaksanaan. Pengertian implementasi yang berdiri sendiri sebagai kata kerja yang dapat ditemukan dalam konteks penelitian ilmiah. Implementasi

biasanya terkait dengan suatu kebijaksanaan yang ditetapkan oleh suatu Lembaga atau badan tertentu untuk mencapai satu tujuan yang ditetapkan.⁵³

Secara umum, implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan matang untuk mencapai suatu kegiatan. Implementasi menurut Bahasa adalah pelaksanaan atau penerapan.⁵⁴ Implementasi bermuara pada aktivitas aksi, Tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁵⁵

Dalam laporan uang elektronik Bank Sentral Eropa menyebutkan bahwa uang elektronik secara luas didefinisikan sebagai sebuah toko moneter elektronik yang memiliki nilai pada perangkat teknis yang dapat digunakan secara luas untuk melakukan pembayaran usaha dan keperluan lainnya tanpa harus melibatkan rekening bank dalam setiap transaksinya, tetapi bertindak sebagai instrument prabayar.⁵⁶

Uang Elektronik adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut.⁵⁷

Dalam transaksi pembayaran pada uang elektronik terdapat prinsip-prinsip Syariah yang harus diterapkan pada media uang elektronik agar sesuai

⁵³ Joko Pramono, *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*, cet. 1 ((Surakarta: UNISRI Press, 2020)).

⁵⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. 1 ((Jakarta: Balai Pustaka, 2008)).

⁵⁵ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Cet. 1 ((Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2022)).

⁵⁶ European Central Bank, *Report On Electronic Money* (Frankfurt: European Central Bank, 1998).

⁵⁷ Dkk Veithal Rivai, *Bank and Financial Institution Management* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001).

dengan ketentuan uang elektronik Syariah, Adapun prinsip yang harus diterapkan pada transaksi pembayaran uang elektronik yaitu:

a. Tidak Mengandung *Maysir*

Maysir yaitu transaksi yang didalamnya mengandung unsur perjudian, untung-untungan atau spekulatif yang tinggi. Penyelenggaraan uang elektronik harus didasarkan oleh kebutuhan pembayaran retail yang menuntut pada transaksi yang lebih cepat dan efisien, tidak untuk kebutuhan transaksi yang mengandung *maysir*.

b. Tidak Mendorong *Israf*

Uang elektronik pada dasarnya digunakan sebagai alat pembayaran retail atau mikro, agar terhindar dari *israf* (pengeluaran yang berlebihan) dalam konsumsi maka dilakukan pembatasan jumlah nilai uang elektronik dan batas maksimal total nilai transaksi uang elektronik dalam periode tertentu.

c. Tidak Digunakan Untuk Transaksi Objek Haram

Uang elektronik sebagai alat pembayaran dengan menggunakan prinsip Syariah, maka uang elektronik tidak boleh digunakan untuk pembayaran untuk hal-hal yang haram.

d. Tidak Mendorong *Riba*

Secara Bahasa berarti tambahan (*ziyadah*). Dalam istilah *syara riba* didefinisikan sebagai tambahan pada barang-barang tertentu begitu juga terhadap uang elektronik tidak ada uang tambahan dari adanya transaksi atau pembayaran dengan *e-money*.

Selain itu, dengan digunakannya uang elektronik kesalahan dalam menghitung kembalian dari suatu transaksi tidak akan terjadi berdasarkan mekanisme penyelenggaraan *e-money* maka dapat ditelaah kesesuaianya dengan prinsip Syariah dalam menjaga harta untuk mendapatkan kemaslahatan antara lain:

- a. Transaksi dalam uang elektronik telah memiliki perlindungan keamanan yang lengkap. *Registered* uang elektronik menggunakan perlindungan system keamanan berupa PIN atau *finger print* yang dapat menjaga bentuk kejahatan atau kelalaian seperti pencuruan, kehilangan, dan bentuk kejahatan lainnya terhadap nilai uang elektronik.
- b. Kehalalan uang elektronik terjamin. Hal ini dapat dibuktikan dengan terhindarnya uang elektronik dari hal-hal yang tidak dibenarkan oleh syara, seperti terhindar dari Riba. (Transaksi dalam uang elektronik pada dasarnya merupakan transaksi jual beli/tukar menukar barang ribawi, yaitu tukar menukar uang tunai dengan uang elektronik).
- c. Penerapan uang elektronik terhindar dari praktik *Maysir* disebabkan transaksi uang elektronik didasarkan kebutuhan instrumen pembayaran yang dapat bekerja dengan cepat dan tepat, tidak didasarkan untuk kebutuhan transaksi yang mengandung maysir. Selain itu terhindar dari penipuan seperti uang palsu serta dalam transaksinya.
- d. Transaksi dengan uang elektronik tidak menyebabkan pengeluaran yang berlebihan, dibuktikan dengan adanya batas maksimal nilai uang elektronik.

Dari pemaparan diatas dijelaskan bahwa penggunaan uang elektronik M-DIN dalam transaksi perbankan pada nasabah Bank Muamalat KC Parepare memang ditujukan untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi perbankan melalui aplikasi *mobile banking*. Dimana Bank Muamalat mulai menerapkan M-DIN sejak tahun 2019 sebagai bagian dari transformasi digital Bank, dalam hal tersebut M-DIN dirancang sebagai aplikasi berbasis Syariah yang memfasilitasi transaksi tanpa harus dating ke kantor.

2. Penggunaan Media Digital oleh Nasabah Bank Muamalat dalam Bertransaksi Menggunakan Fitur Uang Elektronik M-DIN

Teknologi digital merupakan peralihan dari operasional yang tidak lagi banyak menggunakan tenaga manusia, tetapi lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan komputer. Pesatnya perkembangan teknologi digital ditandai dengan kehadiran berbagai alat komunikasi mutakhir, di mana setiap orang dapat mengolah, memproduksi, serta mengirimkan maupun menerima segala bentuk pesan komunikasi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan ruang dan waktu.⁵⁸

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor perbankan memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan e-Banking (electronic banking). Layanan e-banking telah digunakan oleh semua bank umum, baik bank konvensional maupun bank syariah. Hal tersebut sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi masyarakat yang dilakukan tidak dengan uang tunai (less cash society), sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan yang modern melalui e-Banking. Jadi, Digitalisasi Perbankan adalah sebuah perkembangan dari teknologi digital yang dapat mempermudah masyarakat atau nasabah dalam menggunakan layanan dari bank. Teknologi digital juga dapat membantu bank dalam memasarkan produk-produk yang ada di bank tersebut, sehingga semakin banyak masyarakat yang mengenal bank tersebut.⁵⁹

Penggunaan media digital dalam dunia perbankan kini menjadi kebutuhan pokok yang sudah tidak bisa dihindari, termasuk pada Bank

⁵⁸ Wika Pertiwi dan Fira Nurhikmah, ‘Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan’, Seminar Nasional Multidisiplin, 2020.

⁵⁹ Dwi Setyaningrat, Imam Annas Mushlihin, and Arif Zunaidi, ‘Strategi Digitalisasi Untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)’, *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2.1 (2023)

Muamalat KC Parepare. Aplikasi M-DIN sebagai media digital telah menjadi sarana utama bagi nasabah dalam melakukan berbagai jenis transaksi perbankan. Dapat dilihat dari beberapa hasil wawancara dengan beberapa nasabah menunjukkan bahwa mayoritas mereka telah terbiasa memanfaatkan aplikasi ini untuk transaksi harian seperti transfer, pembayaran tagihan, hingga *top up e-wallet* seperti OVO, DANA, dan Shopeepay yang tersedia pada fitur uang elektronik..

Dari perspektif syariah, penggunaan uang elektronik seperti M-DIN diperbolehkan selama memenuhi prinsip-prinsip Islam. Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 menetapkan bahwa uang elektronik syariah harus didasarkan pada akad yang sesuai, seperti wadi'ah atau qardh antara penerbit dan pemegang, serta akad ijarah, ju'alah, atau wakalah bi al-ujrah antara penerbit dan pihak terkait lainnya . Transaksi harus terhindar dari unsur riba, gharar (ketidakjelasan), maysir (judi), tadlis (penipuan), risywah (suap), dan israf (pemborosan) .

Al-Qur'an memberikan landasan bagi praktik muamalah yang adil dan transparan. Surat An-Nisa ayat 29 menyatakan:

الْفَسِيلُ مُنْهَىٰ وَلَمْ يَرَأْ ۝ ضُعْنَجَارَةٌ تَكُونَ لَأَنَّ بِالْبَطْلَىٰ يَتَكَبَّرُ الْمُوَلَّكُمْ تَأْكُلُوا لَ ۝ اَمْزَا لَيْنَ ۝ لَيْلَيْنَا
رَحِيْنِ "مَا بِكُمْ كَانَ ۝ اللَّهُ أَنَّ .

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Ayat ini menekankan pentingnya transaksi yang dilakukan atas dasar kerelaan dan keadilan, yang menjadi prinsip utama dalam layanan perbankan syariah.

M-DIN merupakan aplikasi digital yang disediakan oleh Bank Muamalat dimana nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, tanpa perlu repot-repot untuk dating ke bank. Dalam *digital banking*, M-

DIN menyediakan bermacam-macam fitur menarik yang dapat memudahkan nasabah yaitu nasabah dapat melihat detail produk serta layanan yang memudahkan untuk menemukan beragam produk bank muamalat, alamat kantor cabang ATM terdekat, informasi islam, termasuk jadwal sholat dan kalkulator zakat.

Jika nasabah terdapat kendala dalam menggunakan M-DIN, terdapat fitur “Hubungi Kami” dimana pada fitur tersebut disediakan untuk memudahkan nasabah mengajukan berbagai kendala yang dihadapinya sehingga nanti dari pihak bank akan langsung memberikan solusi. Selain fitur tersebut, Muamalat DIN ini juga dapat menyediakan bagi nasabah layanan pembayaran atau tagihan dengan menggunakan HP, seperti pembayaran top up, transfer, tagihan listrik dan lain sebagainya.

Dalam memaksimalkan kebutuhan nasabah untuk bertransaksi dengan fitur yang lebih mudah dan efisien, M-DIN memiliki beberapa kelebihan, diantaranya:

- a. *Digital banking* bank muamalat yaitu M-DIN memiliki tampilan yang lebih menarik sehingga mendorong pengguna untuk merasa mudah dan nyaman.
- b. Nasabah dapat Nasabah dapat mengakses M-DIN, terutama pada smartphone dengan sensor sidik jari yang mana transaksi tersebut tanpa harus repot memasukkan user ID atau kata sandi dengan login biometrik, dan hal tersebut dapat membuat penggunaan aplikasi menjadi lebih menarik.
- c. Pada single portofolio di bank M-DIN, nasabah dapat memverifikasi seluruh jumlah saldo mereka yang disimpan di bank.
- d. Dalam M-DIN ini terdapat fitur baru pada perangkat seluler yang memungkinkan pengguna untuk bertransaksi QRIS, seperti yang

sudah dapat mereka lakukan di toko mana pun yang menampilkan logo QRIS.

- e. Pada *digital banking* M-DIN ini terdapat fitur Hijrah Lounge yaitu jadwal salat lima waktu lengkap dengan informasi waktu imsak, layanan-layanan islami dan kalkulator zakat.
- f. Fitur keamanan M-DIN lebih terjamin, karena dilengkapi dengan teknologi biometrik dan auto read otp yang dimana sistem kata sandi yang digunakan hanya sekali saja.
- g. Pengguna *digital banking* bank muamalat merasakan hal ini sebagai sesuatu yang cepat dan nyaman karena registrasi pendaftaran nasabah yang lebih sederhana dan dapat dilakukan melalui mobile banking.
- h. Pada *digital banking* ini membuat transaksi transfer lebih nyaman bagi pengguna dengan menghilangkan keharusan memasukkan kode bank tujuan dan cukup pilih bank yang diinginkan.
- i. Dalam kemudahan dan keamanan bertransaksi disediakan oleh *digital banking* Muamalat, yang di mana setiap transaksi membutuhkan validasi PIN challenge.⁶⁰

Penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa, keunggulan M-DIN sebagai *digital banking* Bank Muamalat mencerminkan prinsip-prinsip *user-centered design* yang berarti desain yang berpusat pada pengguna, kemudahan akses, keamanan digital, dan integrasi layanan. Aplikasi ini dirancang dengan fitur-fitur yang canggih untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Selain itu, keberadaan layanan islami seperti jadwal salat dan kalkulator zakat menunjukkan pendekatan layanan nilai tambah berbasis kebutuhan spesifik nasabah. Kemudahan pendaftaran dan transaksi tanpa kode bank juga mengindikasikan upaya minimalisasi hambatan dalam penggunaan

⁶⁰ Tri Purwanti, ‘Analisis Customer Value Terhadap Minat Nasabah Penggunaan Aplikasi DIN Muamalat Kantor Cabang Cipulir (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KC Cipulir)’, 2022.

layanan digital, yang secara keseluruhan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan digital.

3. Tingkat Pemahaman Nasabah dalam Menggunakan M-DIN pada Fitur Uang Elektronik untuk Transaksi Perbankan

Pemahaman adalah kemampuan individu untuk memahami dan menginterpretasikan informasi dari berbagai perspektif setelah informasi tersebut disimpan dalam ingatan. Dengan kata lain, pemahaman tidak hanya mencakup pengetahuan faktual, tetapi juga kemampuan untuk menganalisis dan mensintesis informasi dengan sudut pandang yang berbeda. Hal ini menandakan bahwa pemahaman merupakan tahap berpikir yang lebih kompleks daripada sekadar mengingat, karena melibatkan proses refleksi dan interpretasi yang lebih mendalam. Tingkat pemahaman seseorang mencerminkan seberapa baik mereka dapat memahami dan menerapkan informasi yang telah mereka ketahui.⁶¹

Indonesia terdiri dari banyak daerah, akan tetapi pemahaman dan pengetahuan masyarakat terkait digitalisasi atau perkembangan teknologi informasi setiap daerah yang berbeda-beda. Namun tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan M-DIN pada fitur uang elektronik untuk melakukan transaksi menujukkan hal yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan nasabah dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi M-DIN, terkhusus untuk kebutuhan transaksi digital. Beberapa nasabah, terutama dari kalangan muda yang akrab dengan teknologi, merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan karena memiliki petunjuk yang jelas serta mudah dimengerti. Selain itu, edukasi awal dari pegawai saat melakukan aktivasi juga mudah dipahami maupun petunjuk yang disosialisasikan melalui sosial media resmi Bank Muamalat turut membantu dalam memahami fungsi dan prosedur fitur uang elektronik.

⁶¹ Anas Sudijono, *Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011).

Tingkat pemahaman nasabah terhadap penggunaan M-DIN dalam fitur uang elektronik sangat penting untuk mendukung keamanan dan kelancaran transaksi perbankan berbasis digital. M-DIN merupakan metode autentifikasi digital yang digunakan oleh nasabah saat melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi mobile banking. Fungsinya mirip dengan PIN, namun dirancang secara khusus untuk meningkatkan keamanan transaksi digital, termasuk pada penggunaan uang elektronik seperti pembayaran dan transfer dana. Tingkat pemahaman yang rendah terhadap penggunaan M-DIN dapat menyebabkan risiko kebocoran data pribadi, penipuan digital, dan kegagalan transaksi.⁶²

Pentingnya edukasi dan pemahaman nasabah ditegaskan dalam *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013* tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang menyebutkan bahwa setiap lembaga jasa keuangan wajib menyediakan informasi yang benar, jelas, dan mudah dipahami oleh konsumen. Selain itu, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018* tentang Uang Elektronik mengatur bahwa penyelenggara layanan uang elektronik wajib memberikan edukasi kepada pengguna agar dapat menggunakan layanan secara aman dan bertanggung jawab.⁶³ Oleh karena itu, bank memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh nasabah memahami penggunaan M-DIN melalui penyuluhan, panduan digital, maupun layanan pelanggan secara aktif.

Peningkatan literasi digital di masyarakat secara umum juga mendukung proses ini. Dengan pemahaman yang baik tentang M-DIN dan fiturnya, nasabah diharapkan mampu menjaga keamanan data pribadi dan berpartisipasi aktif dalam sistem perbankan digital yang semakin canggih dan inklusif. Hal ini sejalan dengan visi transformasi digital sektor keuangan yang

⁶² Otoritas Jasa Keuangan, ‘Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.’, 2013 <<https://www.ojk.go.id/>>.

⁶³ bank indonesia, ‘Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik (Electronic Money)No Title’.

tengah digalakkan oleh pemerintah Indonesia melalui regulasi yang adaptif dan perlindungan konsumen yang kuat.⁶⁴

Maka dari itu untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap platform M-DIN Pada Fitur Uang Elektronik Untuk Transaksi Perbankan, ada empat indikator pemahaman yang harus dipenuhi. Pembahasan ini yang menjadi tolak ukur pemahaman nasabah dalam penggunaan layanan platform tersebut adalah sebagai berikut.

1. Interpretasi

Interpretasi merupakan kemampuan nasabah untuk dapat menerima pengetahuan atau informasi dari *platform* tersebut mampu menjelaskannya kedalam bentuk kata-kata kepada orang lain. Interpretasi ini sangat menentukan apakah nasabah tersebut dapat dikatakan paham atau tidak terhadap platform M-DIN. Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang nasabah dapat diketahui bahwa secara keseluruhan nasabah menginterpretasikan platform M-DIN sebagai layanan digital perbankan yang digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke bank untuk mengantri. Selain itu, bentuk lain dari interpretasi Nasabah terhadap platform M-DIN adalah sebagai layanan yang dapat diakses melalui sistem elektronik. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan nasabah yang diwawancara mampu menginterpretasikan platform M-DIN.

2. Menjelaskan

Menjelaskan adalah kemampuan nasabah dalam menguraikan secara detail serta dapat mengembangkan kegunaan dari platform mobile banking. Nasabah mengatakan bahwa penggunaan M-DIN pada Bank Muamalat adalah tergolong mudah dipahami, karena pada aplikasinya terdapat petunjuk yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti fitur untuk mengecek

⁶⁴ Otoritas Jasa Keuangan, ‘POJK Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum’, 2023 <<https://www.ojk.go.id/>>.

informasi saldo, pembelian pulsa dan paket kuota, *transfer dan top up e-wallet* melalui fitur uang elektronik yang disediakan sehingga tidak perlu lagi ke ATM atau bank sudah bisa dapat dilakukan mandiri dimana saja dan kapan saja

3. Mengklasifikasikan

Mengklasifikasikan merupakan kemampuan nasabah untuk mengelompokkan sesuatu yang berawal dari kegiatan nasabah pada saat menggunakan platform M-DIN, kemudian nasabah tersebut mampu menjelaskan ciri-ciri dari platform tersebut, dan mengelompokkan kelebihan dan kekurangannya berdasarkan ciri-ciri yang sudah ditemukan oleh nasabah tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, Nasabah mengatakan bahwa aplikasi M-DIN ini dapat digolongkan dalam kategori mudah digunakan. Hal ini dikarenakan M-DIN bukan lagi hal asing di era digitalisasi sekarang. sehingga pemahaman sebagian besar nasabah mengenai M-DIN sudah dapat dikatakan paham. Selain itu, penggunaan M-DIN jauh dari aspek merugikan nasabah, sehingga selain keterbatasan jaringan dan smartphone nasabah tidak dilanda kesulitan terkait penggunaan M-DIN.

4. Menyimpulkan

Menyimpulkan merupakan kemampuan nasabah untuk menemukan sebuah pola dari kegunaan M-DIN, pola ini dilihat dari kelebihan dan kekurangannya. Kemudian, pola ini mengarah kepada pengambilan keputusan nasabah terhadap penggunaan M-DIN, jika nasabah merasa M-DIN ini memberikan manfaat maka ia akan menggunakannya, begitu pula sebaliknya. Hasil wawancara nasabah mengatakan bahwa selama masa penggunaan M-DIN, aplikasi ini dianggap sangat efektif dan efisien dalam membantu proses transaksi nasabah, selain hemat waktu, aplikasi ini juga hemat biaya, artinya nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya operasional untuk pergi ke bank atau ATM jika hanya ingin melakukan transfer atau melakukan *top up e-wallet* dan tingkat keamanannya pun terjamin.

Dari uraian indikator pemahaman di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah pengguna M-DIN dapat dikatakan paham. Hal ini dikarenakan tidak ada kesulitan dalam mengoperasikan fitur uang elektronik pada M-DIN, nasabah sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait fitur tersebut seperti kegunaanya, cara menggunakannya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi M-DIN.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan dalam penelitian ini tentang pemahaman nasabah terhadap penggunaan media digital dalam transaksi perbankan pada fitur uang elektronik M-DIN (studi: Bank Muamalat KC Parepare), maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Pengimplementasi Penggunaan Uang Elektronik M-DIN Dalam Transaksi Perbankan Pada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare bisa dikatakan tingkat pemanfaatan M-DIN oleh nasabah tergolong cukup baik. Mayoritas nasabah telah mengenal dan menggunakan fitur ini untuk melakukan transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, *top up e-wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa M-DIN berhasil memberikan kemudahan dan efisiensi dalam aktivitas perbankan sehari-hari, sehingga meningkatkan kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.
2. Penggunaan Media Digital Oleh Nasabah Bank Muamalat Dalam Bertransaksi Menggunakan Fitur Uang Elektronik M-DIN menunjukkan bahwa transformasi layanan ke arah digital banking mulai diterima dengan baik. Nasabah memanfaatkan berbagai perangkat digital seperti smartphone dan komputer untuk mengakses layanan M-DIN, yang menyediakan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan secara cepat dan praktis. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku nasabah dari transaksi konvensional menuju transaksi berbasis digital.
3. Tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan M-DIN pada fitur uang elektronik untuk transaksi perbankan menunjukkan hasil yang baik. Hal ini tercermin dari kemampuan nasabah dalam mengoperasikan aplikasi

secara mandiri, khususnya untuk kebutuhan transaksi digital. Kalangan muda yang akrab dengan teknologi merasa aplikasi ini mudah digunakan berkat tampilan yang sederhana, petunjuk yang jelas, serta dukungan edukasi dari pegawai saat aktivasi maupun informasi melalui media sosial resmi Bank Muamalat.

B. Saran

Berdasarkan kepada kesimpulan yang telah dibuat oleh peneliti, maka pada bagian ini pula peneliti memberikan saran kepada Bank Muamalat KC Parepare

1. Layanan digital banking khususnya aplikasi M-DIN di Bank Muamalat KC Parepare diharapkan mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja pada aplikasinya
2. Selalu melakukan promosi untuk menarik perhatian nasabah agar menggunakan layanan tersebut dan siap melakukan inovasi *update* fitur-fitur aplikasinya mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti fitur tarik atau setor tunai ATM pada M-DIN
3. Meningkatkan kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah agar mampu memotivasi nasabah menjadi loyal bertransaksi pada digital banking khususnya diaplikasi M-DIN. Sehingga layanan digital Bank Muamalat KC Parepare ini bisa lebih baik lagi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

- A. Djazul, 'Kaidah-Kaidah Fiqih: Kaidah- Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah Yang Praktis', cet. 1 (Jakarta: Kencana, 2006, 2006), pp. 128–37

ALFANI, M H, 'Penerapan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Bank Muamalat', 2024

Alfiyan, 'Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Parepare', 2022

Almaghyhira, Annisa, 'Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 21 Februari 2025'

Almira, Tri Putri, 'Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 26 Februari 2025'

Alwi, Muchamad Nurdin, Fitriana Bahari, Agil Ramadhan, Melisa Andriani, and Ramli Semmawi, 'Tantangan Dan Peluang Perbankan Digital: Studi Kasus Inovasi Keuangan Dan Transformasi Perbankan', *Jurnal Cahaya Mandalika (JCM)*, Vol 3.No 2 (2023), pp. 2160–77

Andayani, Arlita, 'Prosedur Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam Transaksi Pembayaran PT. Bank Syariah Indonesia TBK Kantor Kas Yogyakarta FTS UII', 2022, p. h.1

Andi Bahri, S. (2014). Etika konsumsi dalam perspektif ekonomi islam. *dalam Hunafa: Jurnal Studia Islamika*, 11.

Anggraini, Yosa, 'Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0', *Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syari'ah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup*, 2023,

Antonio, Muhammad Syafi'I, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (jakarta: Gema Insani Press, 2001, 2001)

'Aplikasi Bank Muamalat M-DIN'

Asep Saiful Bahri, 'Konsep Uang Elektronik Dan Peluang Implementasinya Pada Perbankan Syariah, (Studi Kritis Terhadap Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik)No Title', *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*,

Asmara, Rima Wiji, 'Metode Penelitian', *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan*

- Kalijaga Yogyakarta, 2023, p. 32 <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/59287/1/19102040048_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf>*
- B, Rezky Nur Azizah, ‘Teller Hybrid Di Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara Tanggal, 22 Januari 2025’
- Bank, European Central, *Report On Electronic Money* (Frankfurt: European Central Bank, 1998)
- Bank For International Settlements, ‘Implications For Central Bank Of The Development Of Electronic Money’ (BASEL: BIS, 1996)
- bank indonesia, ‘Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik (Electronic Money)No Title’, 2018
- ‘Bank Muamalat’, diakses pada 25 april 2025 <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/mdin>>
- Budiono, I. N. (2022). Manajemen Pemasaran Bank Syariah.
- Cahyaningtyas, Ekalaka Febian, and Nilna Fauza, ‘Digital Islamic Network: Building Excellent Service for Customers At Bank Muamalat Tulungagung in the Digital Era’, *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 10.1 (2023),
- Daffa, Muhammad, *Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Maslahah*, *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2020, VII
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. 1 ((Jakarta: Balai Pustaka, 2008))
- Dewi, Novia Sandra, ‘Kewirausahaan: Transaksi Pembayaran’, May, 2023,
- Dewianti Ulandari, S.E, ‘Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara Tanggal, 25 Februari 2025’
- Dkk, Andy Thomas, *Literasi Digital*, ed. by Erfina Rianty (PT. Green Pustaka Indonesia, 2024)
- DSN-MUI, ‘Fatwa Dewan Syari’ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syari’ah’, 2017
- Ekonomi, Bisnis, and Kewirausahaan Dan, ‘Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital Annisa Indah Mutiasari 1 Fakultas Sosial, Humaniora Dan Seni, Universitas Sahid Surakarta’, IX.2 (2020),
- Elfianis, Rita, ‘Pengertian Transaksi, Jenis Hingga Sistem Pencatatannya’, *Diakses Pada 16 Oktober 2024 <<https://ritaelfianis.id/pengertian-transaksi/>>*

Farmadi, Abu Ali, 'Relationship Manager Di Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 21 Februari 2025'

Finance, Prita Ghozie from ZAP, 'Keunggulan Digital Banking (Permata Bank) Diakses 03 Oktober 2024', 2020
<https://economy.okezone.com/read/2020/08/05/320/2257292/6-keunggulan-digital-banking-apa-saja>

Hafsoh, Neneng Siti, 'Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 25 Februari 2025'

Hidayat, Fiqhi, 'Akselerasi Layanan Elektronik Banking Dalam Meningkatkan Produktivitas Bank Syariah', 2021

'Https://Www.Bankmuamalat.Co.Id/ Diakses Pada 03 Oktober 2024'

Ibrahim, Azharsyah, *Pengantar Ekonomi Islam* (jakarta: Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah, 2021)

Ifham, Ahmad, *Memahami Bank Syariah Dengan Mudah* (jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015)

Ihsanudin, Dede, *Uang Elektronik Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif, Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2019

Joko Pramono, *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*, cet. 1 ((Surakarta: UNISRI Press, 2020))

jurnal sumatera utara universitas sumatera utara, Dita Pertiwi, 'Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran', 2012,

Keuangan, Otoritas Jasa, 'POJK Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum', 2023 <<https://www.ojk.go.id/>>

Lancong, Intan, 'Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital Islamic Network Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare', *IAIN Parepare*, 2023, p. 45

Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Inovator*, 7.1 (2018), p. 14, doi:10.32832/inovator.v7i1.1458

Maulidya, Ima, 'Implementasi Digital Banking Dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan ...', 2023
http://digilib.uinkhas.ac.id/22104/1/IMA_MAULIDYA_E20191105.pdf

Moleong., Lexy.J., *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016 hal. 157)

Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Cet. 1 ((Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2022))

Nurhikmah, Wika Pertiwi dan Fira, ‘Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan’, Seminar Nasional Multidisiplin, 2020

Odading, seri keuangan digital part III: digital banking, ‘PJOK No.12/PJOK.03/2021, Diakses 03 Oktober 2024’, 2022
<https://djpb.kemenkeu.go.id/direktorat/pkn/id/odading/2919-digital-banking.html#:~:text=Bank%20Digital%20sendiri%20berdasarkan%20POJK,menggunakan%20kantor%20fisik%20yang%20terbatas.>

Otoritas Jasa Keuangan, ‘Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.’, 2013
<https://www.ojk.go.id/>

Pahmi, Zaidatul, ‘Analisis Digitalisasi Sistem Pembayaran Melalui Gerakan Non Tunai Dalam Mendukung Transaksi Di Era Pandemi COVID-19 (Studi Pada Mahasiswa Febi UIN Mataram)’, *Skripsi*, 2021
<https://etheses.uinmataram.ac.id/6134/1/Zaidatul Pahmi 180502090.pdf>

Permana, Ardhiyah putra, ‘Peran Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Madiun’, *Skripsi IAIN Kediri*, 2023 <https://etheses.iainkediri.ac.id/12346/>

Purwanti, Tri, ‘Analisis Customer Value Terhadap Minat Nasabah Penggunaan Aplikasi DIN Muamalat Kantor Cabang Cipulir (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KC Cipulir)’, 2022

Ramadani, Dina, ‘Nasabah Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 22 Februari 2025’

Ramilin, ‘PJOK No.12/PJOK.03/2021, Diakses 03 Oktober 2024’, 2021
<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK%2012-03->>

Robinson, Robinson, ‘Dekonstruksi Makna Transaksi Dalam Akuntansi: Suatu Pendekatan Idealisme Syariah Islam’, *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 2.2, p. 27, doi:10.21043/bisnis.v2i2.5265

Sa’diyah, Halimatus, ‘Jual Beli Buah Pisang Dengan Cara Ijon Di Desa Trimoharjo Menurut Pandangan Mazhab Hanafi Dan Mazhab Syafi’I’, *Ekonomi Islam*, 2019

Salim, Ilham, ‘Supervisor Di Bank Muamalat KC Parepare (Wawancara) Tanggal, 22 Januari 2025’

Satar, Muhammad, Siradjuddin Siradjuddin, and Musmulyadi Musmulyadi. "Sistem Kegiatan Pemasaran Dalam Perspektif Etika Ekonomi Islam." *Jurnal Mirai*

Management 7, no. 2 (2022): 191-199.

Semna, M Aslam, ‘Pengaruh Inovasi Digital Banking Dalam Efisiensi Transaksi Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kcp Watansoppeng’, *Skripsi, Universitas Bosowa*, 19 (2021)

Setyaningrat, Dwi, Imam Annas Mushlihin, and Arif Zunaidi, ‘Strategi Digitalisasi Untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)’, *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2.1 (2023),

Siti Hidayati dkk, ‘Operasional E-Money’ (Jakarta,: Bank Indonesia, 2006, 2006),

Slamet, Wiyono, and Taufan Maulamin, ‘Memahami Akuntansi Syariah Di Indonesia: Aplikasi Pada Entitas Perbankan Syariah,Takaful,Entitas Syariah Lainnya Dan Entitas Konvensional Yang Melakukan Transaksi Syariah’ (jakarta: mitra wacana media hal 10)

Sri Nurfadilla Sindika, Syariah Semaun, Mulianti Mulianti, And Muzdalifah Muhammadun, “ Delema Aktualisasi Diri: Perilaku Mahasiswa IAIN Parepare Dalam Komsumsi Skincare Tampa Label Halal”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9.2 (2003), pp.2114-22.

Sudijono, Anas, *Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011)

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Ed. CV Alfabetia (Bandung, 2018)

Veithal Rivai, Dkk, *Bank and Financial Institution Management* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001)

Zulfitri, ‘Analisis Penggunaan Dompet Digital Aplikasi Dana Dalam Transaksi Sehari-Hari Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi Uin Ar- Raniry Banda Aceh’, *Skripsi, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh*, 2022

Zulkarnaim, Diki, Organisasi Darud Dakwa Wal Irsyad (Studi Historis Peranannya Dalam Aspek Social Budaya Di Parepare) Tahun 1950-1993. “(IAIN Parepare, 2023).





NAMA MAHASISWA	:	ANNISA RISKA AMALIA
NIM	:	2120203861206026
FAKULTAS	:	EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI	:	PERBANKAN SYARIAH
JUDUL	:	ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL DALAM TRANSAKSI PERBANKAN PADA FITUR UANG ELEKTRONIK M-DIN (STUDI: NASABAH BANK MUAMALAT KC PAREPARE)

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Kepada Pegawai Bank Muamalat KC Parepare

1. Bagaimana nasabah Bank Muamalat mengimplementasikan penggunaan uang elektronik M-DIN dalam transaksi perbankan?
2. Bagaimana penggunaan media digital oleh nasabah Bank Muamalat dalam bertransaksi menggunakan fitur uang elektronik?
3. Bagaimana tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan media digital pada fitur uang elektronik untuk transaksi perbankan di Bank Muamalat?
4. Apa tujuan utama Bank Muamalat dalam mengembangkan fitur uang elektronik M-DIN M-DIN kepada nasabah?
5. Bagaimana respon nasabah terhadap penggunaan uang elektronik M-DIN? Apakah terdapat peningkatan penggunaan seiring berjalannya waktu?
6. Bagaimana Bank Muamalat menjamin keamanan transaksi nasabah yang menggunakan fitur uang elektronik M-DIN?
7. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh Bank Muamalat KC Parepare dalam implementasi fitur uang elektronik?
8. Apa Langkah yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Parepare untuk mengedukasi nasabah tentang penggunaan uang elektronik M-DIN?
9. Apakah ada peningkatan jumlah transaksi atau nasabah baru yang terdaftar akibat penggunaan M-DIN?

10. Apakah Bank Muamalat pernah mengumpulkan feedback atau melakukan survei terkait penggunaan M-DIN? Apa temuan utamanya?
11. Apa harapan Bank Muamalat untuk masa depan penggunaan M-DIN di kalangan nasabah?

Wawancara Kepada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare

1. Apa yang membuat anda untuk mulai menggunakan fitur uang elektronik M-DIN dari Bank Muamalat?
2. Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi M-DIN untuk transaksi perbankan sehari-hari?
3. Apakah anda pernah mengalami masalah atau kekhawatiran terkait keamanan transaksi dengan M-DIN? Jika ya, bagaimana anda menanggapinya?
4. Jika ada kendala teknis, apakah Anda tahu harus menghubungi siapa atau melakukan apa?
5. Bagaimana Anda memperoleh informasi tentang cara penggunaan M-DIN? (misalnya: dari petugas bank, media sosial, brosur, atau teman/keluarga)
6. Menurut Anda, apakah panduan penggunaan M-DIN di aplikasi sudah cukup jelas dan mudah dipahami?
7. Apakah ada keuntungan tertentu (misalnya diskon atau reward) yang anda terima saat menggunakan M-DIN untuk transaksi?
8. Apakah penggunaan M-DIN membantu anda dalam mengelola keuangan pribadi dengan lebih baik? Misalnya, memudahkan pencatatan pengeluaran atau memantau saldo?
9. Menurut Anda, apakah M-DIN membantu mempermudah pemahaman Anda terhadap transaksi perbankan digital?
10. Apa harapan anda terkait pengembangan fitur M-DIN di masa depan? Adakah fitur tambahan yang anda inginkan?

Parepare, 30 Januari 2025

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I
NIP. 197811012009121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

BERITA ACARA REVISI JUDUL SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : ANNISA RISKA AMALIA
N I M : 2120203861206026
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL TERHADAP TRANSAKSI NASABAH
BANK MUAMALAT KCP PAREPARE

Telah diganti dengan judul baru:

ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL DALAM TRANSAKSI PERBANKAN
PADA FITUR UANG ELEKTRONIK M-DIN (STUDI: PADA NASABAH BANK
MUAMALAT KC PAREPARE)

dengan alasan / dasar: *Perambahan objek Penelitian*
.....
.....

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 Juli 2025

Pembimbing Utama

Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag ✓
NIP. 197102082001122002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Raki No. 8, Saneung, Kota Parepare 91132 | Telp. (0421) 213367 | Fax. (0421) 244604
PO Box 909 Parepare 91130, Website : www.iainparepare.ac.id Email : mael.iainparepare.ac.id

Nomor : B-15B/Irn.39/FEBI/D4/PP.DG.9/01/2025

14 Januari 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cc: Dinas Peranaman Nodal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	:	ANISA RISKA AMALIA
Tempat/Tgl. Lahir	:	MAROS, 19 Januari 2004
NIM	:	2120203861206026
Fakultas / Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	:	VII (Tujuh)
Alamat	:	WANUAE SUPPA, KELURAHAN WATANG SUPPA, KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN PINrang

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENGGUNAAN MEDIUM DIGITAL DALAM TRANSAKSI PERBANKAN PADA FITUR UANG ELEKTRONIK M-DIN (STUDI: PADA NASABAH BANK MUHAMMADAT KCP PAREPARE)

Pelaksanaan penelitian ini ditentukan pada tanggal 20 Januari 2025 sampai dengan tanggal 07 Maret 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan berima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dokter
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Aq.
NIP. 197102082001122002

Tambusan :

- Rektor IAIN Parepare

SRN : IP0000047



PEMERINTAH KOTA PAREPARE

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bandar Masihus No. 1 Telip (W21) 21394 Poscode (8021) 27719 Kodim Pari 9111. Email : dpmptsp.parepare@kota.parepare.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 47/IP/DPM-PTSP/1/2025

Dasar :

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2013 tentang Pedoman Penetapan Rekomendasi Penelitian.
- Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendeklarasi Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Selaku memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
NAMA : **ANNISA RISKA AMALIA**

UNIVERSITAS/LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT : **WANUAE SUPPA, KAB. PINrang**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan ketentuan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL DALAM TRANSAKSI PERBANKAN PADA FITUR UANG ELEKTRONIK M-DON (STUDI: NASABAH BANK MUAMALAT KCP PAREPARE)**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **30 Januari 2025 s.d. 07 Maret 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melanggar pelanggaran sesuai ketentuan perundang – undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **20 Januari 2025**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**

HJ. ST. RAHMAM AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019



Biaya : Rp. 0.00

■ GU ITE No. 13 Tahun 2008 Perubahan II Ayat 1:
Inklusivasi Elektronik/Jenis/Jenis Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan dok. bukti resmi yang valid.
■ Dokumen ini telah dilengkapi dengan sistem keamanan **Sealed Elektronik** yang dihasilkan oleh
■ Dokumen ini dapat dibuktikan keseksinya dengan bantuan DPMPTSP Kota Parepare (bantuan QRCode).



Sealed
Elektronik
Data Resmi





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No :

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaaatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Manajemen PT. Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Parepare, menyatakan bahwa :

Nama	:	Annisa Riska Amalia
Nim	:	2120203861206026
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Pekerjaan	:	Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan penelitian dengan judul "**“ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL DALAM TRANSAKSI PERBANKAN PADA FITUR UANG ELEKTRONIK M-DIN (STUDI: NASABAH BANK MUAMALAT KC PAREPARE”**" dikantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Parepare sejak tanggal 20 Januari 2025 sampai 07 Maret 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'aiakum Warahmatullaahi Wabarakaaatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
KC PAREPARE

Parepare, 08 Mei 2025

Branch Manager Bank Muamalat
KC Parepare

Warda Bachtiar, S. Sy., M.E

SURATKETERANGANWAWANCARA

YangBertandatangandibawahini:

Nama : *Rely Nur Afizah A. Palati*
Jabatan : *Teller Hybrid*.
Alamat : *Bogolan, Muara*.

Bahwa benar telah diwawancara oleh ANNISA RISKA AMALIA untuk keperluan skripsi dengan judul “**Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



SURATKETERANGANWAWANCARA

YangBertandatangandibawahini:

Nama : Ilham Salim
Jabatan : SPV
Alamat : BPN Sao Astri Blok E Kepade, Parepare

Bahwa benar telah diwawancara oleh ANNISA RISKA AMALIA untuk keperluan skripsi dengan judul "**Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare)**".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Januari 2025

Ilham Salim
YangBersangkutan

SURATKETERANGANWAWANCARA

YangBertandatangandibawahini:

Nama : ABU ALI FARMADI
Jabatan : RM
Alamat : PARE - PARE

Bawa benar telah diwawancara oleh ANNISA RISKA AMALIA untuk keperluan skripsi dengan judul “Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare) ”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 21 FEBRUARI 2025



YangBersangkutan

SURATKETERANGANWAWANCARA

YangBertandatangandibawahini:

Nama : DEWIANTI ULAMARI , S.E
Jabatan : Nasabah
Alamat : Parepare

Bahwa benar telah diwawancara oleh ANNISA RISKA AMALIA untuk keperluan skripsi dengan judul “**Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



SURATKETERANGANWAWANCARA

YangBertandatangandibawahini:

Nama : ANNISA ALMAGVHIRA
Jabatan : NASABAH
Alamat : KARABALLO

Bahwa benar telah diwawancara oleh ANNISA RISKA AMALIA untuk keperluan skripsi dengan judul “Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare) ”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 21 FEBRUARI 2025



Yang Bersangkutuan

SURATKETERANGANWAWANCARA

YangBertandatangandibawahini:

Nama : *Dina Ramadani*

Jabatan : *Nasabah*

Alamat : *Tekkalasi, Borru.*

Bahwa benar telah diwawancara oleh ANNISA RISKA AMALIA untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare) ”.**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Februari 2025



YangBersangkutan

SURATKETERANGANWAWANCARA

YangBertandatangandibawahini:

Nama : Neneng Siti Hafrah
Jabatan : Nasabah
Alamat : Pinrang

Bahwa benar telah diwawancara oleh ANNISA RISKA AMALIA untuk keperluan skripsi dengan judul “**Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Februari 2025



YangBersangkutan

SURATKETERANGANWAWANCARA

YangBertandatangandibawahini:

Nama : TRI PUTRI ALMIRA
Jabatan : NASABAH
Alamat : CAFE SSI

Bahwa benar telah diwawancara oleh ANNISA RISKA AMALIA untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare)”**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 FEBRUARY 2025

YangBersangkutan

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Ibu R*** N** A**** B selaku *Teller Hybrid* di Bank Muamalat KC Parepare pada tanggal 22 Januari 2025



Wawancara dengan Bapak I**** S**** selaku *Supervisor* di Bank Muamalat KC Parepare pada tanggal 22 Januari 2025



Wawancara dengan Bapak A** A** F**** selaku *Relationship Manager* di Bank Muamalat KC Parepare pada tanggal 21 Februari 2025



Wawancara dengan saudari D*** R***** selaku Nasabah Pengguna M-DIN di Kos Grafik Parepare pada tanggal 22 Februari 2025



Wawancara dengan saudari D***** U****, S.E selaku Nasabah Pengguna M-DIN di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Parepare pada tanggal 25 Februari 2025



Wawancara dengan saudari N*** S*** H*** selaku Nasabah Pengguna M-DIN di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Parepare pada tanggal 25 Februari 2025

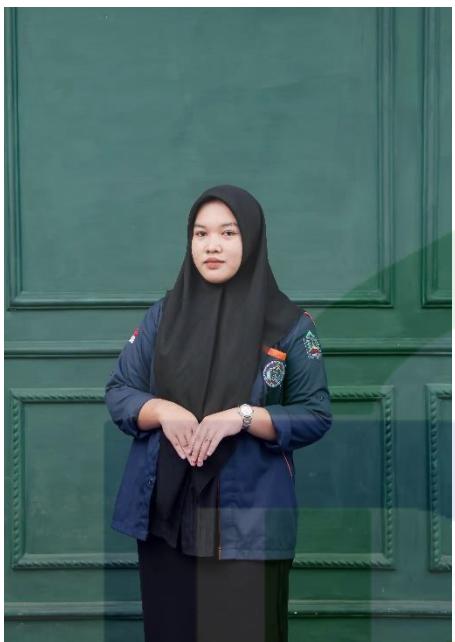


Wawancara dengan saudari A***** A***** selaku Nasabah Pengguna M-DIN di rumah nsabah, Parepare pada tanggal 21 Februari 2025



Wawancara dengan saudari T** P**** A***** selaku Nasabah Pengguna M-DIN di rumah nsabah, Parepare pada tanggal 26 Februari 2025

BIOGRAFI PENULIS



Annisa Riska Amalia, lahir di Maros pada tanggal 19 Januari 2004 merupakan anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Tajuddin dan Irawati dan mempunyai adik angkat yang tak kalah disayangnya dikeluarga kami. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Riwayat pendidikan penulis, memulai pendidikan di TK Tunas Muda Maros selang beberapa bulan pindah ke TK DDI Majennang kelurahan Watang Suppa hingga lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan Sekolah Dasar di SD Negeri 99 Suppa pada

tahun 2010 sampai dengan 2015. Selanjutnya, pendidikan Sekolah Menengah pertama di SMP Negeri 1 Suppa tahun 2015 hingga masa lulus tahun 2018. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Pinrang tahun 2018 hingga masa lulus 2021. Melanjutkan pendidikan di IAIN Parepare pada tahun 2021 memilih Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Penulis melaksanakan Program Magang MBKM di Bank Muamalat KC Parepare, setelah itu dilanjutkan Program PPL di Bank Mandiri Area Unit BOC B Parepare. Kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Sabang Subik Kecamatan Balanipa Kabupaten Polman. Selain kuliah, penulis juga aktif mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS-PBS) masa jabatan 2021 sebagai anggota divisi, dilanjutkan tahun 2022 sebagai koordinator bidang. Di tahun 2025 penulis menyelesaikan skripsi dengan judul "*Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Transaksi Perbankan Pada Fitur Uang Elektronik M-DIN (Studi: Pada Nasabah Bank Muamalat KC Parepare)*