

SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL
BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**



Oleh:

**NURAZMI
NIM : 19.2300.044**

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

2023

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL
BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**



Oleh:

**NURAZMI
NIM : 19.2300.044**

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

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

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare
Nama Mahasiswa : Nurazmi
Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.044
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.1869/In.39.8/PP.00.9/05/2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP : 19730129 200501 1 004
Pembimbing Pendamping : Muhammad Majdy Amiruddin, Lc., MMA.
NIP : 19880701 201903 1 007



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare
Nama : NURAZMI
Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.044
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.1869/In.39.8/PP.00.9/05/2022
Tanggal Kelulusan : 23 Juni 2023

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(Ketua)	(.....)
Muhammad Majdy Amiruddin, MMA.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Nurfadhilah, S.E., M.E.	(Anggota)	(.....)
I Nyoman Budiono, M.E.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mengajarkan kepada manusia apa yang belum diketahuinya dan memberikan hidayah dan rahmatnya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada ayah penulis (Pak Wahidin) atas pembinaan, nasehat dan doa tulusnya sehingga penulis mendapat kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya serta ibu penulis (Almarhuma Corawali) yang telah melahirkan dan mengandung selama sembilan bulan hingga penulis hadir di dunia ini menjadi anak yang kuat. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan menghaturkan penghargaan kepada:

1. Dr. Hannani, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare beserta jajarannya yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.
2. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan dan Kerjasama (AKKK) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Dr. Damirah, S.E. M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan (AUPK) Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana positif bagi mahasiswa.

3. Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag selaku Pembimbing Utama dan Muhammad Majdy Amiruddin, Lc., MMA selaku Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama dalam penulisan skripsi ini.
4. Dosen pada Program Studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare. Utamanya, I Nyoman Budiono, M.M Ketua Prodi Perbankan Syariah yang telah memberi arahan dan meluangkan waktu untuk membimbing dalam menjalani studi di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengajari dan membagi ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di IAIN Parepare.
6. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
7. Staf Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah rela meluangkan waktunya dalam mengurus administrasi yang dibutuhkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman seperjuangan angkatan 2019 di Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan semangat/motivasi tersendiri dalam penyelesaian skripsi ini,

Penulis pula mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah swt. berkenan menilai segalanya sebagai amal jariah.

Akhirnya, penulis menyampaikan bahwa kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 06 Mei 2023
12 Syawal 1444 H

Penulis,



NURAZMI
NIM. 19.2300.044



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NURAZMI

NIM : 19.2300.044

Tempat/Tgl. Lahir : Kalosi / 13 September 2000

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank
Muamalat KCP Parepare

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 06 Mei 2023

Penulis,



NURAZMI
NIM. 19.2300.044

ABSTRAK

Nurazmi. *Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare*, (dibimbing oleh Muhammad Kamal Zubair dan Muhammad Majdy Amiruddin).

Ditengah pesatnya penggunaan teknologi oleh masyarakat umum, industri perbankan harus peka dan mengikuti trend tersebut. Penerapan layanan ini harus mampu merevolusi model pemasaran dan model manajemen bank. Peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah akan berdampak positif terhadap kinerja keuangan bank dan bagi bank tersebut. Persepsi adalah pandangan umum mengenai suatu objek dilihat dari berbagai aspek yang mudah dipahami oleh seseorang. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif ini adalah persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas dan persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Adapun jenis penelitian ini penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data menggunakan metode Miles & Huberman yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*) dan penarikan kesimpulan (*Conslusion Drawing*).

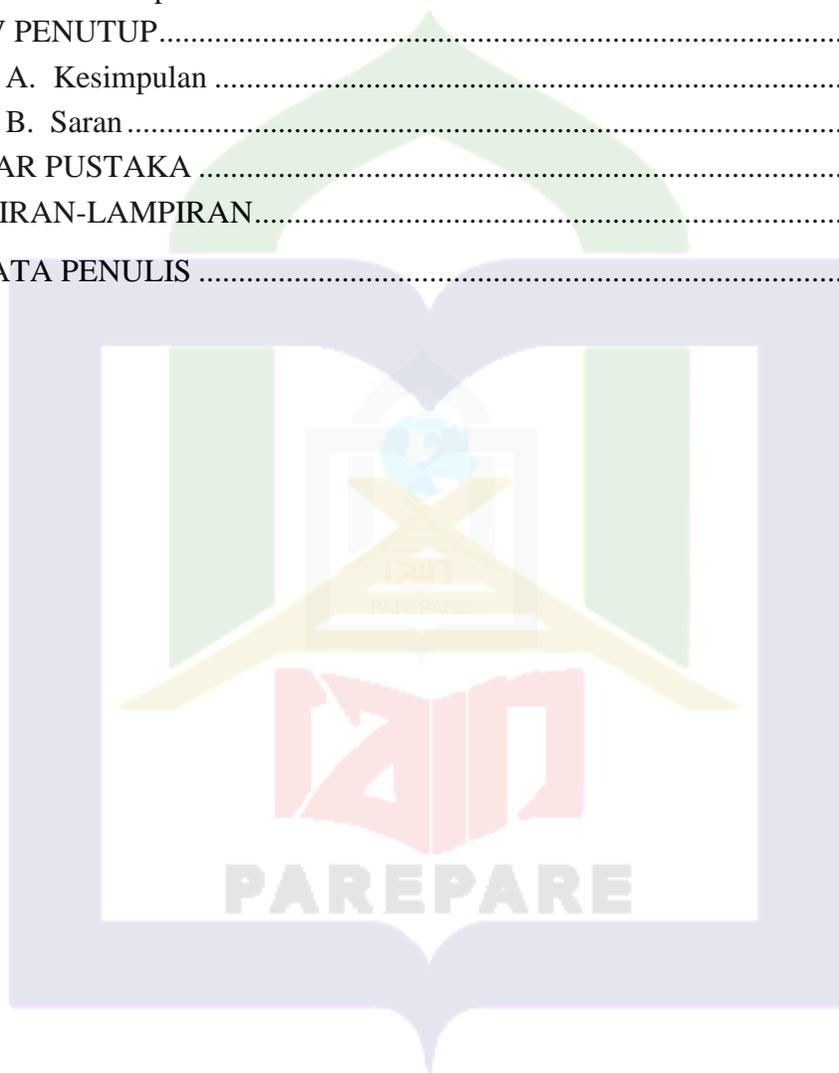
Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare khususnya pada aplikasi Muamalat Din telah menunjukkan bahwa layanan tersebut cukup baik, karena pihak bank selalu melakukan inovasi dan perbaruan fitur-fitur terbaru aplikasi mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kualitas layanan juga dapat di lihat di aplikasi Muamalat Din pada rating yang diberikan nasabah rata-rata diatas 4,5 yang berarti cukup baik. (2) Persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare khususnya pada aplikasi Muamalat Din telah bernilai positif dalam artian aplikasi tersebut memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan kepada nasabah. Aplikasi Muamalat Din aman bagi keuangan karena bersifat biometrik.

Kata Kunci : Persepsi, Nasabah, Layanan Digital banking.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusam Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan	9
B. Tinjauan Teori.....	12
C. Tinjauan Konseptual	32
D. Kerangka Pikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	38
C. Fokus Penelitian.....	38
D. Jenis dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	40
F. Uji Keabsahan Data	42
G. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Kualitas Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare	45

2. Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare	62
B. Pembahasan.....	75
1. Kualitas Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare.	77
2. Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare.	76
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85
BIODATA PENULIS	108



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
4.2	Deskripsi Kualitas Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare	54
4.3	Deskripsi Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare	71



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	36
4.1	Aplikasi Muamalat Din	45



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare	86
2	Izin Melaksanakan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Peayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare	87
3	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	88
4	Keterangan Wawancara	89
5	Pedoman Wawancara	101
6	Dokumentasi	103
7	Biodata Penulis	108

PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

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	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	Te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	Dde dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sa	S	Es

سین	Syin	Sy	es dan ye
شاد	Shad	ş	es (dengan titik dibawah)
داد	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagaiberikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
ا	Kasrah	I	I
ا	Dammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اي	Ya	Ai	a dan i
اؤ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفًا : *kaifa*

لَوْ : *haulā*

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ/آي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أُو	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَات : māta

رَامَ : ramā

قَالَ : qāla

يَامُوتُ : yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah[h].

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

Contoh:

رَضَاهُ وَوَيْسَ خَالٍ : raudah al-jannah atau raudatul jannah

فَادِيلَ مَدِينَةِ الْمَدِينِ : fāḍilah madīnatul al- atau al-fāḍilah al-madīnah

تَمَّ كَالْحِ : al-hikmah

5. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh:

رَبَّنَا : Rabbanā

نَجَّيْنَا : Najjainā

قَالَح : al-haqq

حُح : al-hajj

نُعَم : nu‘ima

عَدُو : ‘aduwwun

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dandidahului oleh huruf kasrah (ي) maka ialitransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh:

يُعَرَب : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

يُعَلِي : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

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

Contoh:

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

أَلْ زَلْزَالَة : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

فَلْسَافَة : *al-falsafah*

بِلَادَة : *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 diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'muruna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. 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 pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī ẓilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

بِاللَّهِ : billah دِينُ اللَّهِ : dīnullah

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : hum fi rahmmatillah

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada 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-).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan Syahru
Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an Nasir al-Din al-Tusī*

Abū Nasr al-Farabi

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-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad* (bukan: *Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu*).

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: *Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd* (bukan: *Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū*).

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.= subḥānahū wa ta‘āla

saw. = ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam

a.s. = ‘alaihi al- sallām

H = Hijriah

M = Masehi

SM= Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص = تصحف

دو = انكم بدون

صهعى = وسلم عليه صلتهلا

ط = تبعط

دن = بدونناشر

خال = مرخالنا/هرخالبا

خ = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan katajuz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi mempengaruhi segala aspek, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan mempermudah transaksi. Seiring berjalannya waktu, perkembangan transaksi ekonomi, tentunya kebutuhan nasabah akan kemudahan bertransaksi juga semakin meningkat. Transaksi perbankan, terutama penarikan, pada jam kerja yang padat pasti akan menimbulkan antrian yang panjang. Hal ini menjadi kendala bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, terlebih di zaman sekarang ditengah kemajuan teknologi bidang elektronik telah membawa banyak manfaat bagi masyarakat umum dan khususnya pada industri perbankan. Bank Muamalat KCP Parepare sangat membutuhkan layanan digital yang cepat dan praktis sehingga tidak lagi menggunakan layanan sistem tradisional yang membutuhkan antrian panjang.

Bank adalah perantara keuangan yang tugasnya menghimpun uang dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat serta bank menjadi lembaga kepercayaan publik yang menyimpan uang masyarakat dan mempercayai bank untuk mengelola keuangan masyarakat. Dalam melakukan bisnis, bank dibagi menjadi dua kategori yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan usaha berdasarkan prinsip-prinsip hukum syariah, sedangkan bank konvensional adalah bank yang kegiatan usahanya menyediakan jasa arus pembayaran tanpa mengutamakan prinsip syariah.

Pengembangan digital bank syariah harus mampu menginovasi model marketing dan model manajemen bank syariah. Semakin meningkatnya kualitas

pelayanan kepada nasabah akan berpengaruh untuk kinerja keuangan bank lebih melonjak serta memberikan dampak positif bagi bank itu. Pelayanan industri 4.0 ditandai dengan digitalisasi, dengan pemanfaatan teknologi pada semua ini. Diantaranya ada lima hal yaitu, *artificial intelligence(AI)*, *internet of things(IOT)*, *human-machine interface*, teknologi robotik dan sensor serta teknologi perpetakan tiga dimensi (3D).¹

Perkembangan teknologi tidak hanya melalui berita, tetapi perkembangan tersebut pada dasarnya telah dijelaskan oleh Allah SWT didalam Al-Qur'an surat An-Naml (27): 40

قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ
فَلَمَّا رَأَاهُ مُسْتَقَرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِن فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي ءَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَنْ
شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ

Terjemahannya:

“Seorang yang mempunyai ilmu dari Kitab berkata, “Aku akan membawa singgasana itu kepadamu sebelum matamu berkedip.” Maka ketika dia (Sulaiman) melihat singgasana itu terletak di hadapannya, dia pun berkata, “Ini termasuk karunia Tuhanku untuk mengujiku, apakah aku bersyukur atau mengingkari (nikmat-Nya). Barangsiapa bersyukur, maka sesungguhnya dia bersyukur untuk (kebaikan) dirinya sendiri, dan barangsiapa ingkar, maka sesungguhnya Tuhanku Mahakaya, Maha mulia” (Qs, An Naml ayat 40).²

Ayat diatas menjelaskan bahwa sebelum fenomena perkembangan zaman 4.0 muncul dibumi, jauh sebelum itu Allah swt telah menjelaskannya di dalam al-Qur'an.

¹Annisa Dea Widiarini, “Milenial, siap-siap sambut revolusi industri 4.0”. kompas.com, https://edukasi.kompas.com/read/2018/10/17521731/milenial_siap-siap_sambut-revolusi-industry-40, diakses tanggal 22 oktober 2020.

²Departemen Agama RI (Jakarta, 2018), Q.S Naml (27):40.

Adanya layanan perbankan yang prima membuat semakin terpenuhinya kebutuhan nasabah dan mampu menghasilkan nasabah yang loyal serta meningkatkan kepuasan nasabah sehingga timbulnya tuntutan efisiensi waktu dalam menyelesaikan transaksi di bank berkaitan dengan sistem antrian yang lama, kesibukan, jarak yang ditempuh jauh dan macet diperjalanan akan membuat nasabah malas melakukan transaksi secara langsung ke bank. Sehingga adanya layanan digital banking dapat mengefektifkan waktu baik mencakup kecepatan transaksi dalam pelayanan, namun konsep layanan tidak hanya berpatokan pada layanan yang ada di kantor kas atau kantor cabang dari bank yang bersangkutan, Perkembangan teknologi yang semakin maju, peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap produk dan aktivitas perbankan baik dari sisi keberagaman, kecepatan, maupun fleksibilitas waktu bertransaksi, termasuk keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi serta disisi lain sejalan pula dengan upaya industri perbankan untuk beroperasi secara lebih efisien, maka berbagai kebutuhan tersebut dijawab oleh industri perbankan, antara lain dengan menghadirkan produk dan aktivitas elektronik banking dengan delivery channel yang semakin beragam.³

Semakin pesatnya pemakaian teknologi oleh masyarakat umum, tidak dapat dipungkiri bahwa industri perbankan harus mengikuti tren tersebut untuk menarik perhatian nasabah. Layanan Perbankan Digital seperti aplikasi Muamalat Din merupakan salah satu produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KCP Parepare. Aplikasi Muamalat Din merupakan salah satu layanan perbankan yang diminati nasabah karena memiliki keunggulan dibandingkan bank lain yaitu hemat biaya dan

³Nining Wahyuningsih “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalah”, *Al-Amwal*, Vol. 10, No. 2, (2018): h. 35

layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dan melihat informasi rekeningnya kapanpun, dimanapun hanya melalui aplikasi Muamalat Din yang terhubung ke internet. Aplikasi tersebut ditawarkan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara online seperti giro saldo rekening, transaksi antar bank, pembayaran berbagai tagihan dan transfer uang antar rekening tanpa harus ke bank.

Bank Muamalat merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan usahanya. Di dirikan pada tahun 1991 yang di dukung oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendikiawan Muslim dan Pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994 telah menjadi bank devisa Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip wadiah itipan) dan mudharabah (bagi hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa.⁴

Bank Muamalat Indonesia atau yang disingkat dengan sebutan BMI adalah bank syariah pertama kali yang patuh terhadap peraturan Bank Indonesia (BI), meskipun begitu Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank swasta. Sebagaimana diketahui pada awal tahun 2020, Ilham Habibie sebagai investor baru dikarenakan Bank Muamalat membutuhkan suntikan modal baru, akibat kinerjanya terus menurun dalam beberapa waktu terakhir. Tercatat laporan keuangan triwulan bank muamalat pada bulan maret 2020 NPF gross 5.62%, sedangkan NPF gross pada tahun

⁴Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <http://www.Bankmuamalat.co.id/profil-Bank-muamalat> pada hari Kamis, Tanggal 12 Februari 2022, Pukul 03.45 WITA.

sebelumnya yaitu 4,43% Demikian juga dengan NPF net masih relatif tinggi di level 4,98% dari tahun sebelumnya 3,35%.⁵

Pada observasi awal yang dilakukan peneliti pada seorang Ibu selaku nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare yang menjelaskan bahwa layanan digital seperti aplikasi Muamalat Din sangat membantu dalam berbagai transaksi keuangan yang dapat diakses hanya melalui *smartphone* dengan berbagai fitur pelayanan tanpa harus mengantri di bank lagi. Di bank muamalat menyediakan berbagai fitur layanan seperti *internet banking, sms banking, mobile banking, phone banking* dan atm namun yang paling banyak digunakan yaitu aplikasi Muamlat Din dengan manfaat keuntungan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi. Namun, dibalik kemudahan tersebut juga terdapat hambatan dalam bertransaksi yaitu jaringan yang kadang tidak stabil, termasuk jika aplikasi tersebut eror atau terhapus secara otomatis data nasabah juga hilang maka nasabah harus melapor langsung ke bank agar dapat login dan mengakses kembali di aplikasi tersebut.

Peneliti juga mewawancarai seorang Bapak selaku nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare yang menjelaskan bahwa layanan digital seperti aplikasi Muamalat Din ini bagus karena lebih hemat biaya dan sangat membantu nasabah bertransaksi tanpa harus jauh-jauh ke atm untuk transfer, cek saldo, dan lain-lain. Layanan ini juga menyiapkan item beberapa kebutuhan seperti membeli pulsa, bayar tagihan listrik, bertransaksi dll yang sangat membantu nasabah.

⁵Nadhil Novarel Mathari, "*Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Return On Asset (Roa) Return On Equity (Roe) Bank Syariah Indonesia Dan Bank Muamalat Indonesia*", (Skripsi: Universitas Negeri Makassar, 2021). h. 13.

Adapun hambatan bank muamalat dalam menerapkan layanan digital seperti aplikasi Muamalat Din yaitu, hilangnya kepercayaan nasabah karena pengalaman buruk, sehingga pengembangan ilmu pemasaran layanan dalam bank digital membutuhkan pemahaman preferensi nasabah dari kepuasan dan loyalitas. Nasabah memilih diberikan layanan jasa sesuai dengan kepentingannya, setelah merasakan layanan itu mereka akan membandingkan dengan apa yang mereka harapkan, ketika pelayanan yang mereka dapatkan tidak sesuai yang mereka harapkan otomatis nasabah akan meninggalkan yang memberikan jasa tersebut.

Layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare seperti aplikasi Muamalat Din masih belum banyak digunakan oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kekurangan pada layanan tersebut diantaranya yaitu sangat tergantung dengan jaringan internet dalam mengakses, walaupun didukung oleh keamanan yang berlapis akan tetapi selalu ada pihak tidak bertanggung jawab yang mencoba melakukan pencurian data pribadi bahkan membobol rekening, dengan adanya layanan seperti ini dapat memancing nasabah menjadi tidak terkendali dalam melakukan transaksi keuangan karena kemudahan yang ditawarkan oleh layanan perbankan digital, dan masih kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat penggunaan layanan digital banking, faktor nasabah yang tidak terlalu paham teknologi, serta masih banyaknya nasabah yang masih nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri. Pada dasarnya layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare ini memberikan sosialisasi dan edukasi, terlebih lagi di pandemi covid-19 kemarin sangat membantu masyarakat mengenai layanan digital banking.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, untuk mengetahui persepsi nasabah pada layanan digital PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Maka penulis melakukan pembahasan lebih mendalam lagi dengan mengangkat judul penelitian “Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan tertentu, dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare.
2. Untuk menguraikan bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis adalah manfaat yang langsung diterapkan. Dalam hal itu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusinya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan informasi khususnya mengenai Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, dan sebagai salah satu bahan untuk referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Khususnya bagi mahasiswa perbankan syariah IAIN Parepare.

b. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti tentang Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare serta sebagai bagian pertimbangan untuk memberikan saran serta masukan kepada Layanan Digital Bank Muamalat KC Parepare.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Didasari bahwa tidak menutup kemungkinan dalam penulisan skripsi ini terdapat persamaan dan perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Adapun judul penelitian sebelumnya menjadi perbandingan dalam penelitian ini yang membahas tentang Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare.

Skripsi penelitian yang dilakukan oleh Saipul dengan judul “Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo”. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi nasabah bank syariah di kota palopo terhadap penggunaan digital perbankan. Hasil penelitian dalam skripsi ini bahwa dengan berbagai persepsi nasabah Bank Syariah di Kota Palopo agar kiranya lebih mengencarkan sosialisasi dalam mengatasi kurangnya pemahaman nasabah tentang bagaimana pelayanan digital banking. Selain itu, diketahui pula penyebab kecenderungan nasabah tidak menggunakan digital banking.⁶ Persamaan penelitian Saipul dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama membahas tentang persepsi nasabah dan subjek penelitiannya yaitu digitalisasi perbankan. Adapun perbedaan penelitian Saipul dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian Saipul hanya berfokus pada Persepsi Nasabah Bank Syariah Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti fokus dan

⁶Saipul, Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo, (*Skripsi*: IAIN Palopo, 2021), h. 61.

terkhusus hanya pada Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare.

Pada jurnal penelitian yang dilakukan oleh Febby Fernandez dengan judul "Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan *Mobile Banking*". Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Kesimpulan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi persepsi risiko (*perceived risks*) dan persepsi kualitas jasa (*perceived service quality*) dalam model usaut² terhadap penilaian nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di kota Padang. Hasil penelitian skripsi ini bahwa dengan persepsi nasabah Bank BCA penggunaan *Mobile Banking* sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah pengguna terhadap kualitas layanan *Mobile Banking* Bank BCA.⁷ Persamaan penelitian Febby Fernandez dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama membahas tentang persepsi nasabah dan subjek penelitiannya yaitu digitalisasi perbankan. Adapun perbedaannya, penelitian Febby lebih memfokuskan pada Pengaruh Dimensi Persepsi Risiko (*perceived risks*) Dan Persepsi Kualitas Jasa (*perceived service quality*), sedangkan peneliti fokus dan terkhusus hanya pada Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare.

Skripsi penelitian yang dilakukan oleh Iwan Saputra dengan judul "Persepsi Nasabah Dalam Layanan *Mobile banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu". Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui persepsi nasabah mengenai aplikasi *mobile banking*.⁸ Persamaan penelitian Iwan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama

⁷Febby Fernandes, Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile banking, dalam *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 5, No. 2, (2019): h. 165-180.

⁸Iwan Saputra, Persepsi Nasabah Dalam Layanan Mobile banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu, (*Skripsi*: IAIN Bengkulu, 2021), h. 71.

membahas tentang persepsi nasabah dan subjek penelitiannya tentang digitalisasi perbankan. Adapun perbedaan penelitian Iwan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu pada objek dan fokus penelitiannya, penelitian Iwan memfokuskan pada persepsi Nasabah Dalam Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu, sedangkan peneliti fokus dan terkhusus pada Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare.

Pada jurnal penelitian yang dilakukan oleh Rinda Hesti Kusumaningtyas dan Elsy Rahajeng dengan judul “Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM Dan E-Banking Dengan Metode Tam”. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini peneliti ingin mensurvei alasan masyarakat tidak menggunakan transaksi non tunai dalam melakukan transaksi keuangan atau perbankan di BRI Jakarta dan mengapa nasabah tidak menggunakan transaksi non tunai dalam melakukan transaksi *Mobile Banking*. Adapun hasil penelitian ini mengenai persepsi nasabah menggunakan transaksi non tunai di ATM BRI dan aplikasi *Mobile Banking*.⁹ Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang persepsi nasabah dan digitalisasi perbankan. Adapun perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu Rindi Hesti Kusumaningtyas dan Elsy Rahajeng memfokuskan penelitian terhadap Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM Dan E-Banking Dengan Metode Tam, sedangkan peneliti fokus dan terkhusus hanya pada Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare.

Pada jurnal penelitian yang dilakukan oleh Nurdina Nisaa Filanti dengan judul “Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Terhadap Kualitas

⁹Elsy Rahajeng. Rinda Hesti Kusumaningtyas, “Presepsi Nasabah Akan Layanan Atam dan E Banking Dengan Metode Atm”, *Jurnal Proceedings of the American Mathematical Society*, Vol. 130, No. 11 (2017): h. 6.

layanan BSM *Mobile Banking* Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Di Kabupaten Sleman”. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis tentang tanggapan ataupun persepsi nasabah BSM mengenai layanan *mobile banking* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah. Adapun hasil penelitian skripsi ini yaitu mengenai hubungan persepsi nasabah Bank Syariah Mandiri terhadap *Efficiency* terhadap nasabah pengguna layanan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri dan dampaknya bagi kepuasan nasabah di Kabupaten Sleman.¹⁰ Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang persepsi nasabah dan digitalisasi perbankan. Adapun perbedaan penelitian ini yaitu penelitian Nurdina lebih memfokuskan penelitian terhadap Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Syariah Mandiri Terhadap Kualitas Layanan BSM *Mobile Banking* Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah di Kabupaten Sleman, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti hanya fokus dan terkhusus pada Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare.

B. Tinjauan Teori

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi pada dasarnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Jadi kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran

¹⁰ Nurdina Nisaa Filanti, “Pengaruh persepsi nasabah bank syariah mandiri (BSM) terhadap kualitas layanan BSM mobile banking dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah BSM di kabupaten sleman”, *Jurnal Universitas Islam Indonesia*, Vol. 3, No. 9, 2019, h. 4.

yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.

Terbentuknya persepsi sangat dipengaruhi oleh pengamatan dan penginderaan terhadap proses berpikir yang dapat menghasilkan realitas yang diinginkan terhadap objek yang diamati. Seperti firman Allah dalam al-Qur'an surat As-Sajdah (32): 9 mengenai panca indera.

ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِن رُّوحِهِ ۗ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ
 قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ ﴿٩﴾

Terjemahannya:

"Kemudian Dia menyempurnakannya dan meniupkan roh (ciptaan)-Nya ke dalam (tubuhnya) dan Dia menjadikan pendengaran, penglihatan dan hati bagimu, (tetap:) sedikit sekali kamu bersyukur (Qs As-Sajdah ayat 9.)"

Ayat diatas adalah ayat yang berhubungan dengan proses penciptaan manusia dimana Allah telah menyempurnakan dengan meniupkan roh kedalam tubuhnya, menciptakan telinga agar dapat mendengar, menciptakan mata agar dapat melihat dan menciptakan hati agar dapat merasakan kasih sayang Allah ciptakan semua itu selagi masih dalam kandungan ibunya. Nilai yang terkandung dalam ayat ini mengharuskan untuk melakukan persepsi persepsi yang dimaksud adalah pengamatan secara sadar (penghayatan) tentang segala sesuatu dalam jiwanya (dirinya) sendiri yang menjadi dasar perbandingan serta landasan untuk menerima ide baru.¹¹

¹¹Departemen Agama RI, (Jakarta: Kemenag, 2018), Q.S. Sajdah (32): 9.

b. Macam-macam persepsi

Persepsi terbagi atas dua macam menurut Sunaryo, untuk itu adapun macam-macam persepsi dipaparkan sebagai berikut:

1. *External Perception* yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsangan yang datang dari luar diri individu. *External Perception* terdiri dari intensitas stimuli, gerakan, *novelty* dan pengulangan.
2. *Self Perception* yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsangan yang berasal dari dalam diri individu. Dalam hal ini objeknya adalah diri sendiri.¹² *Self Perception* terdiri dari faktor biologis dan faktor sosipsikologis.

c. Proses Timbulnya Persepsi

Proses terjadinya suatu persepsi, meliputi beberapa hal, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Proses fisis, objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indra.
- 2) Proses fisiologis, stimulus yang diterima alat indra dilanjutkan oleh saraf sensorik ke otak.
- 3) Proses psikologi, terjadi proses pengolahan otak, sehingga individu menyadari yang ia terima alat indra sebagai akibat dari stimulus yang diterima.¹³

d. Faktor- Faktor Yang Berperan Dalam Persepsi Sebagai Berikut:

- 1) Objek yang dipersepsi

¹²Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatari*, cet. 1 (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2016), h. 14.

¹³Annisa Fitri Iriani, "Pengaruh Pengetahuan, Presepsi Manfaat,Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah," *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics IAIN Palopo*. Vol. 1, No. 6, (2019): h. 35.

Objek menyebabkan rangsangan yang mempengaruhi sensasi dan reseptor. Rangsangan datang dari luar individu yang mempersepsi tetapi mereka juga dapat melakukan perjalanan langsung dari dalam ke saraf penerima yang bertindak sebagai reseptor. Namun daya tarik terbesar datang dari luar individu.

2) Alat indra syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indra atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke otaknya sangat terjamin karena bersifat biometrik serta hanya bisa login di satu akun yaitu hanya di smartphone nasabah. Pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

3) Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah-langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktifitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

1. Persepsi memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kebutuhan, kesiapan mental dan suasana emosional. Menurut Krech dan Crutch Field sebagaimana dikutip oleh Jalaluddin menyatakan ada tiga faktor yang mempengaruhi persepsi dilihat dari sisi fungsional yaitu: Kebutuhan, merupakan salah satu dorongan kejiwaan yang mendorong manusia untuk melakukan suatu tindakan, misalnya rangsangan, keinginan, tuntutan dan cita-cita.

2. Kesiapan mental, merupakan kesanggupan penyesuaian atau penyesuaian sosial atau keduanya sekaligus untuk menciptakan hubungan-hubungan sosial yang berhasil.
3. Suasana emosional, merupakan kondisi perasaan yang berkesinambungan, dicirikan dengan selalu timbulnya perasaan-perasaan yang senang atau tidak senang latar belakang atau tata nilai yang dianut oleh seseorang.¹⁴ Budaya, latar belakang budaya merupakan disiplin tersendiri dalam psikologi.

2. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Pengertian Nasabah Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan. Dalam pasal 1 ayat 16 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang memiliki sebuah rekening pada suatu bank dan memanfaatkan jasa yang disediakan oleh bank tertentu yang berupa pembiayaan ataupun jasa yang akan digunakan untuk kebutuhan nasabah itu sendiri. Berdasarkan pengertian tersebut. Jenis-jenis nasabah terdiri dari 4 (empat) jenis, yaitu :

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

¹⁴Jalaluddin, *Psikologi Agama*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010, h. 13.

- 3) Nasabah Internal, orang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerja perusahaan. Contoh: bagian pembayaran gaji harus memandang karyawan yang akan dibayar gajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan seperti menerima pembayaran gaji tepat waktu dan tepat jumlah, tanpa kesalahan administrasi dan lain-lain.
- 4) Nasabah antara, mereka yang bertindak atau berperan sebagai prantara, bukan sebagai pemakai produk. Contoh: suatu perusahaan Alat Tulis Kantor (ATK) menerima pesanan kertas dari suatu bank. Dalam hal ini, [perusahaan ATK bertindak sebagai pemasok yang bertindak sebagai nasabah antara, dan nasabah bank adalah pelanggan nyata. Pihak-pihak yang terlibat atau melakukan transaksi produk harus dipuaskan.¹⁵ Customer (Nasabah Langgan) suatu pihak orang atau badan usaha yang melakukan deposito atau memiliki rekening koran atau hal-hal serupa lainnya pada sebuah bank.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan adalah penilaian bagaimana layanan yang disediakan oleh bank-bank internet yang telah memenuhi sesuai dengan harapan nasabah. Kepuasan merupakan bagian keseluruhan dari kualitas layanan yang dirasakan mengalami dampak baik mulai dari kinerja fasilitas ataupun kesetiaan dalam pengguna. Dengan kata lain dapat dikatakan kepuasan adalah perasaan senang yang muncul pada diri sendiri akibat perbandingan suatu produk, melalui kinerja aktual yang diharapkan. Kepuasan dalam layanan elektronik adalah pengguna transaksi yang

¹⁵Rinda Hesti Kusumaningtyas, “Presepsi Nasabah Akan Layanan Atam dan E Banking Dengan Metode Atm”, (Skripsi: IAIN Parepare, 2021), h. 91.

sebelumnya belum merasakan kepuasan yang lebih dari pada layanan sebelumnya.¹⁶ Strategi Kepuasan Nasabah Ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Relationship marketing strategi*, menciptakan hubungan jangka Panjang untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan melalui kemitraan.
- 2) *Superior customer service strategi*, menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan jasa yang ditawarkan oleh pesaing.
- 3) *Unconditional guarantees atau extraordinary guarantes*, memberikan kepuasan konsumen yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

Setiap metode strategi yang digunakan akan membawa manfaat bagi setiap perusahaan asalkan disertai dengan kerja keras dan usaha yang dilakukan bersama oleh seluruh orang-orang yang terlibat dalam pengembangan perusahaan tersebut karena sebuah perusahaan dapat berhasil selain melihat dari peranan nasabah juga harus diperhatikan kinerja dari dalam perusahaan itu sendiri.¹⁷

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Secara garis besar motivasi seseorang nasabah dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seseorang nasabah juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya, sebagai berikut:

¹⁶Kristi Fiki Andriyani, "Determinan kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia pendekatan e-kualitas layanan", *Skripsi* UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, (2021), h. 9.

¹⁷Kristi Fiki Andrayani, "Determinan kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia pendekatan e-kualitas layanan", (*Skripsi*: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), h. 27.

- 1) Produk Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.
- 2) Harga Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- 3) Promosi Usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran.
- 4) Lokasi Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen atau nasabah.
- 5) Pelayanan dan Fasilitas Dalam memberi layanan kepada nasabah yaitu pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat. Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah mendapat layanan yang memuaskan dikarenakan Bank juga memiliki fasilitas yang memadai dan tergolong canggih.
- 6) Suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.¹⁸

3. Layanan Digital Banking

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada awalnya tidak tampak serta tidak mengakibatkan terjadinya pemindahan kepemilikan. Pelayanan terhadap Pelanggan yang melihat dari latar belakang karyawan, edukasi pengetahuan, adat dan istiadat budaya, hal tersebut agar pelayanan menjelma menjadi berkualitas serta mempunyai keseragaman bagi para

¹⁸Kristi Fiki Andrayani, "Determinan kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah Indonesia pendekatan e-kualitas layanan, (*Skripsi*: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), h. 29.

karyawan. Maka hal tersebut diperlukan sebuah pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan secara mendalam. Adapun pelayanan yang baik diantaranya:

- a. Mempunyai kepribadian yang baik.
- b. Prasarana dan sarana yang tersedia yang baik.
- c. Dan harus bertanggung jawab kepada setiap nasabah.
- d. Mampu berbicara dengan baik.
- e. melayani dengan tepat dan cepat
- f. Kebutuhan nasabah harus mampu memahami serta harus memberikan kepercayaan kepada nasabah.¹⁹

Mengembangkan budaya pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar perusahaan atau organisasi.

b. Sikap (*Attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pengguna jasa.

¹⁹Subaidaa Mansurb dan Ridan Muhtadic, "Strategi keandalan pelayanan pada pt. bprs sarana prima mandiri". *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 1, No. 2, (2020): h. 268-269.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*Attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seseorang pengguna jasa.

e. Tindakan (*Action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatanyang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tangung jawab (*Accountablity*)

Melaksanakan kegiatan tertentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghidarkan atau meminimalkan atau ketidakpuasan pelanggan.²⁰

b. Layanan digital

Layanan digital perbankan adalah kegiatan perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan sarana elektronik ataupun digital milik bank atau melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukana rekening, transaksi perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi *e-commerce*, dan

²⁰Eka Sulfiana, “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank sulsebar Cabang Barru”, (*Skripsi: Iain Parepare*, 2020), h 25-26.

kebutuhan lainnya dari nasabah bank. Digital banking nasabah dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan e-banking di satu tempat (digital branch) dan atau melalui satu jenis e-banking pada perangkat milik bank atau nasabah.

Terdapat beberapa karakteristik digital banking, yaitu nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi diluar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi dagang, dan berbagai kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya menggunakan satu channel melalui sarana elektronik/digital bank. Penggunaan teknologi di dunia perbankan kini semakin maju. Istilah yang makin populer adalah e-banking (*electronic banking*). E-banking dapat didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. E-Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses e-banking melalui internet, komputer/ PC , PDA/ *smartphone*, atm ataupun telepon. Selain itu pengertian lain dari e-banking adalah salah satu teknologi dalam dunia maya yang dikembangkan oleh kalangan perbankan untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabah. Keberadaan e-banking ini telah menjadi kebutuhan seiring dengan berkembangnya teknologi perbankan.²¹

²¹Ary muthia, “Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan”, (*Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatra Utara, medan 2017*), h. 25.

a. Jenis-Jenis Layanan Digital

Mengutip laman resmi dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan), dijelaskan bahwa ada beberapa layanan perbankan digital. Digital banking pada umumnya kerap disebut dengan e-banking karena dapat memudahkan nasabah untuk melaksanakan transaksi keuangan melalui berbagai *delivery channel*. Adapun Beberapa layanan yang dimaksud antara lain:

1. *Internet banking*. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*financial dan non financial*) melalui komputer atau *smatphone* yang berhubungan dengan jaringan internet bank. Jenis-jenis transaksi banking pada BSI antara lain, *internet banking* merupakan suatu saluran dari e-banking yang sangat memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC ataupun PDA/*smartphone*. Kelebihan dari saluran ini adalah juga memungkinkan kita untuk melihat transaksi yang sudah pernah kita lakukan ataupun menyimpan dan mencetak sebagai bukti transaksi. *Internet banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada internet banking dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus untuk diakses oleh siapa pun.
2. *Phone banking*. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon di mana nasabah menghubungi *contact center* bank. Bank telah menyediakan tenaga staf khusus yang akan menjalankan transaksi nasabah atau program otomatis yang dapat berinteraksi dengan nasabah untuk menjalankan transaksi nasabah. Jenis-jenis transaksi *phone banking* atau BSI dapat dilakukan oleh nasabah antara lain: Transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembelian pulsa, dll.

3. *SMS banking*. Layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format *Short Message Service* (sms). Nasabah dapat mengirimkan sms ke nomor telepon bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang bank pada ponsel nasabah.
 4. *Mobile banking*. 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*. *Mobile banking* adalah layanan yang beroperasi di luar batas-batas infrastruktur tradisional (cabang fisik, atm, distributor, dan sebagainya) dengan menggunakan perangkat digital bergerak.
 5. *Automated Teller Machine* (ATM). Ini adalah saluran digital banking paling populer. Manfaat menggunakan atm adalah, dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang dan dapat melakukan transaksi perbankan tanpa batasan waktu dan tempat, karena layanan atm online 24 jam kapan saja nasabah dapat menikmatinya.²²
- c. Digital banking
- a. Pengertian digital banking

Digital banking adalah aktivitas perbankan yang seluruhnya dilakukan melalui internet. Digital banking sendiri sudah menerapkan segala aktivitas didalam jaringan (daring) , termasuk pembukaan dan penutupan rekening. Hal itu sangat memudahkan, karena semuanya bisa dilakukan dari jauh tanpa harus repot-repot antri dan sebagainya. Digital banking diindonesia sendiri sudah ada regulasinya, semuanya

²²Rauzatul Janah,” Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance And Use Of Technolog”, *Jurnal Informasi Teknologi* (utaut), Vol. 9, No. 7, (2015): h. 36.

bisa dituangkan dalam peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 12/POJK. layanan digital banking sangat diminati akhir-akhir ini, sedikit banyak berkat pandemi covid-19 yang memaksa semua orang harus dirumah saja.

Ada tiga faktor utama dalam agenda transformasi perbankan digital Pertama, secara perlahan tumpukan kertas akan ditinggalkan sebagai proses utama perbankan dan mengadopsi cara-cara baru yang lebih cerdas, yang dulunya melakukan transaksi yang menghabiskan banyak kertas kini transformasi digital akan merubah pola kerja bank yang lebih simple dan mudah. Kedua, perbankan perlu memperhatikan keinginan dari diri nasabah dan mengubah pengalaman nasabah agar menjadi lebih dari otomasi. Ketiga, menanamkan budaya baru dalam perusahaan.²³

Mengutip dari DBS group Indonesia (*Development Bank of Singapore*), menyatakan bahwa hadirnya digital banking menjadi solusi atas urusan perbankan yang cukup menyita waktu. Kini segala hal menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan hanya dari genggam tangan saja. Adapun manfaat dari digital banking antara lain:

1. Meningkatkan mobilitas

Seringkali kegiatan terganggu untuk mengurus urusan perbankan. Untuk melakukan sebuah transaksi misalnya melakukan pengiriman uang, kita perlu datang ke bank terdekat dan mengisi sejumlah formulir yang perlu diisi dan pastinya menyertakan berbagai dokumen. Belum lagi, antrian panjang yang mengular membuat kita harus menghabiskan waktu lebih lama. Inilah alasan sebagian orang menjadi risih jika harus melakukan transaksi keuangan. Dengan adanya digital banking, melakukan berbagai transaksi tidak harus susah payah dan mengorbankan waktu yang cukup padat. Berbagai fitur

²³Kompas.com. Diakses pada 30 Juli 2021. Dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick>. (2017).

telah dihadirkan ke dalam digital banking agar dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer, mengecek saldo, bahkan melakukan pembayaran hanya dari genggamannya *smartphone*, tidak lagi ada waktu yang terbuang untuk pergi ke bank, mobilitas dan kegiatan kini dapat dinikmati sepenuhnya.

2. Memperbesar kesempatan

Dari kebiasaan berbelanja secara tradisional sekarang menjadi online shopping yang kini menjadi alasan digital banking akan sangat membantu. Misalnya, saat menemukan barang dengan harga bagus namun hanya tersedia dalam jumlah atau waktu yang terbatas. Kini tidak lagi perlu takut kehilangan kesempatan akibat dari rumitnya melakukan transaksi keuangan, digital banking dengan fitur transfer dan pembayaran online dapat memberikan kemudahan bagi kita untuk melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja.

3. Sebuah pilihan ramah lingkungan

Selain menghadirkan kemudahan dan kenyamanan, inovasi juga tentunya berusaha untuk memberikan nilai lebih, begitu pun dengan digital banking. Perubahan fitur perbankan menuju cara yang digital juga dinilai sebagai pilihan yang ramah lingkungan. Bayangkan banyaknya pelanggan dari sebuah perusahaan perbankan dan berbagai dokumen yang harus mereka sediakan tiap kali bertransaksi. Belum lagi, data internal yang juga harus disimpan, tentu saja akan membutuhkan kertas dalam jumlah yang banyak. Digital banking memungkinkan semua data disimpan dengan lebih aman secara digital. Kita pun dapat terlibat langsung dengan upaya menyelamatkan lingkungan jika menggunakan digital banking. Selain memperoleh

manfaatnya, kita pun turut berkontribusi dalam pelestarian lingkungan dengan mengurangi jumlah penggunaan kertas.

4. Mudah dan praktis

Tujuan utama adanya digital banking adalah untuk memberikan pengalaman menyenangkan bagi pelanggan. Untuk itu, tentu saja kemudahan dan kepraktisan menjadi hal yang wajib ada. Dengan berbagai fitur yang telah disebutkan sebelumnya, digital banking berusaha untuk memberikan kemudahan. Hanya dengan melakukan instal aplikasi di ponsel, kini dapat melakukan transaksi perbankan dari genggam tangan. Jadi, siapa pun dan berapa pun usia, digital banking siap untuk memberikan pengalaman perbankan yang baik, mudah, cepat, dan pastinya tidak mengganggu aktivitas.

b. Kelebihan digital banking

Semua aktivitas perbankan bisa dilakukan secara online, nasabah tidak harus ke kantor bank jika ingin melakukan aktivitas remeh seperti mengecek saldo.

1. Bisa diakses kapan dan dimana saja selama 24 jam, selama anda terhubung dengan internet.
2. Layanan perbankan digital memberikan jaminan keamanan yang lebih baik, dimana ada proteksi firewall berlapis untuk mencegah peretasan.
3. Menawarkan berbagai kemudahan, dari segi transaksi maupun otoritas.
4. Nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat, karena tidak harus antri berjam-jam.
5. Lebih hemat biaya, karena paperless dan tidak perlu membuang bahan bakar untuk datang ke bank.

c. Kekurangan digital banking

1. Nasabah tidak bisa melakukan aktivitas perbankan sama sekali jika ada masalah dengan internet.
2. Sistem keamanan perbankan digital memang aman, namun tetap ada pihak yang tidak bertanggung jawab yang mencoba melakukan hacking seperti mencuri data pribadi atau membobol rekening.
3. Nasabah bisa melakukan transaksi tidak terkendali (boros) karena kemudahan yang ditawarkan oleh layanan perbankan digital.

d. Sejarah Singkat Digital Banking

Krisis ekonomi global dari beberapa tahun yang lalu, telah membawa era baru untuk layanan keuangan sebagian besar karena penekanan pada inefisiensi masih ekstrim dari sistem perbankan yang ada. Inovasi layanan keuangan telah berkontribusi melalui peningkatan adopsi masa teknologi mobile ke digitalisasi uang tunai. Perubahan-perubahan ini telah mengobati daya saing bank ritel tradisional yang mendefinisikan ulang model perbankan yang telah berubah selama beberapa decade. Evolusi digital banking muncul sejak tahun 1980an di Amerika Serikat meskipun pada prakteknya sangat berbeda dengan digital banking di era sekarang, digital banking semakin dikenal pada tahun 1994 di Amerika Serikat, yaitu stanford credit union mulai menawarkan layanan perbankan melalui situs mereka dimana 100.000 rumah tangga mulai mengakses rekening bank secara online, dan sejak itu digital banking berkembang secara pesat di Amerika Serikat sendiri pada tahun 2001 yang sudah mencapai 20 juta.pengguna. Di Indonesia sendiri Bank Internasional Indonesia (1998) menjadi yang pertama walaupun BCA (2001) yang berani mengoperasikan e-banking secara masif di Indonesia, pada tahun 2007 saat peluncuran Iphone, digital

banking mulai menggeser dari komputer ke *smarphone*, kemudian secara statistik pengguna digital banking mencapai 54 juta di Amerika Serikat pada tahun 2009.²⁴

4. Kualitas layanan

1. Pengertian kualitas pelayanan

Pelayanan menurut kasmir adalah gerakan atau perilaku seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan.²⁵

Menurut *American Society For Quality Control* dalam, kualitas adalah “keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasinya.²⁶

2. Ciri-ciri Pelayanan yang baik atau berkualitas

- a. Memiliki personil yang profesional dan bermoral
- b. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan
- c. Responsive (tanggap)
- d. Komunikatif
- e. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik

²⁴Kompas.com, Diakses pada 30 Juli 2021. Dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick>. (2017).

²⁵Al et, Ratnasari, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2011). h. 37.

²⁶Retno Wuryaningsih, Muhamad Ramaditya. “Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol.14, No.2, (2018), h. 135.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar:

- a. Memberi informasi dan pelatihan; karyawan atau penyedia jasa harus memahami barang dagangan yang ditawarkan, maupun kebutuhan pelanggan sehingga dengan informasi ini karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menyarankan produk ke pelanggan.
- b. Menyediakan dukungan emosional, layanan penyedia jasa harus mempunyai pendukung atau menyampaikan layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung, ketika melayani pelanggan, karyawan sering harus mengatur konflik antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan perusahaan. Ketika karyawan yang bertanggung jawab diberi untuk menyediakan layanan diberi hak untuk membuat keputusan penting, biasanya kualitas layanannya justru meningkat.
- d. Menyediakan perangsang; beberapa ritel menggunakan perangsang seperti membayar komisi pengawas, memberikan komisi untuk target penjualan untuk memotivasi karyawan, dan perangsang ini dapat memotivasi tingginya kualitas layanan.

4. Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor kunci yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan atau organisasi kurang berorientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan.
- b. Ketidacukupan komunikasi ke atas, yaitu arus komunikasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat front line service dengan kemauan di tingkat atas (*miscommunication*).
- c. Kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan. Tidak adanya standarisasi tugas.
- d. Pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan.
- e. Tidak ada kesesuaian skill pegawai dengan bidang yang diambil.
- f. Kurangnya teknologi yang sesuai.
- g. Kurangnya team work.²⁷

5. Indikator kualitas layanan elektronik banking

Menurut Tatik Suryani dan May Sumiati, indikator kualitas layanan electronic banking adalah sebagai berikut:

- 1) Efisiensi (*Efficiency*), adalah kemampuan bank dalam menyediakan situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan, memiliki struktur yang wajar dan pantas dan memuat informasi minimum yang dapat menjadi masukan bagi nasabah.
- 2) Pemenuhan janji (*Fulfillment*), adalah kesediaan bank untuk memenuhi pengiriman pesanan dan informasi yang dijanjikan pada nasabah.
- 3) Kesiapan sistem beroperasi (*System availability*), adalah kemampuan bank membuat fungsi teknis yang benar pada situs bank.

²⁷Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, (2013). h. 23.

- 4) Privasi (*Privacy*), adalah tingkat kemampuan bank memberikan kepercayaan pada nasabah agar nasabah merasa aman, bebas dari risiko dan keragu-raguan.
- 5) Jaminan/kepercayaan (*Assurance/trust*), adalah kemampuan bank atau karyawan memberikan pelayanan yang dapat menimbulkan kepercayaan nasabah kepada bank.
- 6) Keartistikan laman (*Site aesthetics*), adalah kemampuan bank membuat situs yang memiliki penampilan atau keindahan yang muncul pada website yang ditimbulkan oleh pelayanan yang diberikan.

C. Tinjauan Konseptual

Pengertian Judul, Penelitian ini diberikan judul “Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare”. Guna mendapatkan kejelasan mengenai tinjauan konseptual dalam penelitian ini, maka peneliti merasa perlu mengemukakan beberapa istilah yang akan jelaskan sebagai berikut:

1. Persepsi

Persepsi secara etimologi, persepsi berasal dari bahasa Latin, *perception* yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi sebagai proses dimana individu seorang menyeleksi, mengorganisasi dan menerjemahkan stimulasi menjadi sebuah arti yang koheren dengan sebuah kejadian dunia.²⁸

Persepsi merupakan proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh saraf ke otak melalui pusat susunan saraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.

²⁸Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 24.

Melalui persepsi individu dapat menyadari, dapat mengerti tentang keadaan diri individu yang bersangkutan.²⁹

Persepsi dari kamus Bahasa Indonesia adalah berasal dari Bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses menginterpretasikan atau menafsirkan informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia. Menurut Kotler, persepsi adalah proses bagaimana seorang individu memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.

2. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.³⁰ Nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU. No. 10 tahun 1998 adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah mempunyai peran penting dalam industry perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah dibank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai

²⁹Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, (2002), h. 6.

³⁰Mislah Hayati Nasution, sutisna. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking, *Jurnal Nisbah*, Vol. 1, No. 1. (2015). h. 46.

berikut: “Menurut kasmir nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.³¹

3. Layanan

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.³² Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang.³³

4. Digital banking

Digital banking adalah terobosan layanan baru yang mengandalkan teknologi digital sebagai media layanan perbankan bagi para nasabah. Hal ini dilakukan agar dapat mengakses layanan perbankan bisa menjadi lebih mudah dan efektif. Digital banking pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu internet dan banking (bank). *interconnected Network* (internet) adalah suatu jaringan yang menggabungkan tiap-tiap computer secara global diseluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing-masing computer tersebut memiliki standar yang digunakan yang disebut *Internet Protocol Suite* (TCP/IP).

³¹Sonny Koeswaraa, Muslimah. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT.BCA Tbk Cabang Permata buana*, (Skripsi: IAIN Palopo, 2013). h. 32.

³²Dwi Suhartanto, Tjetjep Djatnika dkk, *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, (2017), h. 38.

³³Ahmad Subagio, *Marketing in Business (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*, Jakarta: Mitra Wacana Media, (2010), h. 244.

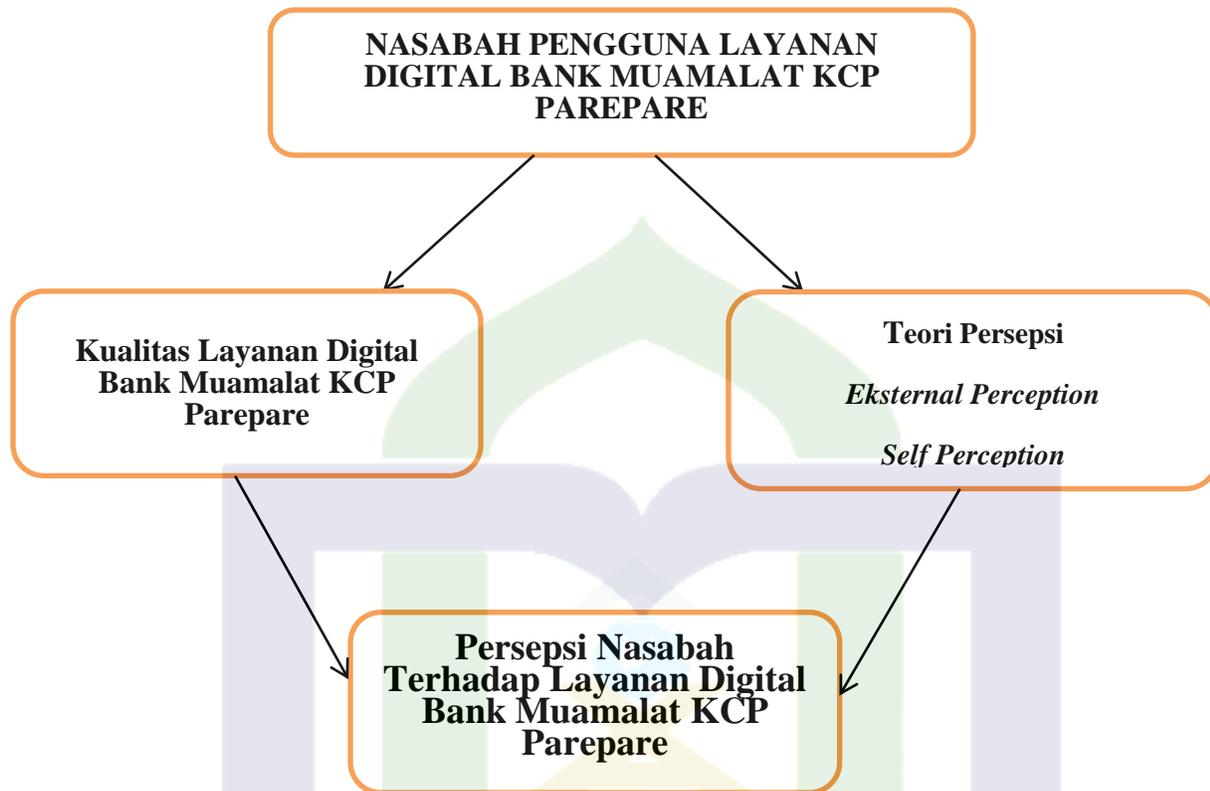
Digital banking adalah aktivitas perbankan yang seluruhnya dilakukan melalui jaringan internet. Digital banking sendiri sudah menerapkan segala kegiatan didalam jaringan (daring) , termasuk pembukaan dan penutupan rekening. Hal itu sangat memudahkan, karena semuanya bisa dilakukan dari jauh tanpa harus repot-repot antri dan semacamnya. Digital banking diindonesia sendiri sudah ada regulasinya, semuanya bisa dituangkan dalam peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 12/POJK.03.2018. layanan digital banking sangat diminati akhir-akhir ini, sedikit banyak berkat pandemi covid-19 yang memaksa semua orang harus dirumah saja.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah model atau juga gambaran yang berupa konsep yang didalamnya itu menjelaskan mengenai suatu hubungan antara variabel yang satu dengan varibel yang lainnya.

Kerangka berpikir ini pun juga bisa atau dapat dikatakan yakni sebagai rumusan masalah yang telah dibuat dengan berdasarkan adanya suatu proses deduktif di dalam rangka menghasilkan beberapa dari konsep serta juga proposisi yang digunakan untuk dapat atau bisa memudahkan seorang peneliti itu didalam merumuskan hipotesis penelitiannya.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan judul penelitian tentang Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare. Berikut adalah bagan kerangka pikir dapat atau bisa memudahkan seorang peneliti itu di dalam merumuskan hipotesis penelitiannya.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan oleh STAIN Parepare. Metode penelitian dalam buku tersebut mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, Teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.³⁴ Metode dalam penelitian mempunyai arti yang sangat penting, karena metode penelitian akan menentukan bagaimana cara kerja dalam mekanisme penelitian sehingga akan tetap sasarnya.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Peneliti memilih menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode survey untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis kajian hasil penelitian tersebut. Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan apa yang diteliti melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.³⁵ Sedangkan metode survey adalah penelitian yang mengambil data dari informan dengan menggunakan teknik wawancara sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Adapun informan pada penelitian ini adalah pegawai Bank Muamalat KCP Parepare dan nasabah pengguna layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare. Metode penelitian kualitatif sebagai

³⁴Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi Parepare: STAIN Parepare, (2013), h. 30-36.

³⁵Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Cet. VII; Jakarta: Bumi Aksara, (2004), h. 26.

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara holistik atau utuh, sehingga dalam penelitian ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, akan tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare dan persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare.

B. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat proses penelitian berlangsung agar mampu memberikan kejelasan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta ruang lingkup pada penelitian ini memiliki batasan wilayah yang jelas. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare dan di rumah nasabah, Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 06 April sampai dengan tanggal 06 Juni 2023.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Maka ruang lingkup penelitian ini hanya difokuskan pada informasi seputar kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare dan layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare serta informasi

yang disajikan yaitu bagaimana kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare dan bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare. Adapun layanan digital banking yang dimaksud yaitu terkhusus pada aplikasi Muamalat Din.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden yaitu nasabah (orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan secara tertulis maupun pertanyaan secara lisan). Maka sumber data dalam penelitian ini secara garis besar terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumber data pertama,³⁶ Berarti Data yang diperoleh dari narasumber dan informasi melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan, adapun sumber data primer diperoleh dari pegawai Bank Muamalat KCP Parepare yang sudah berpengalaman kerja lebih dari 7 tahun dan nasabah pengguna layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare yang sudah menguasai dan berpengalaman menggunakan layanan digital. Data primer ini diperoleh dari pengamatan langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti dengan mewawancarai langsung responden.

³⁶Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, h. 138.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber tidak langsung serta melalui media perantara (dicatat oleh pihak lain) antara lain dari dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini, kepustakaan, buku, jurnal, skripsi dan sumber internet tentang teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.³⁷

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui adanya teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang ditetapkan. Pengolahan Data merupakan langkah peneliti untuk menjangkau data yang sebenarnya, misalnya melakukan transkripsi, pengorganisasian data, pengenalan dan koding. Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui cara yaitu:

1. Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.³⁸ Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi secara langsung mendatangi dan melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Parepare dan di rumah nasabah untuk mengamati bagaimana pegawai dan persepsi nasabah.

³⁷Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, (2014), h. 63.

³⁸Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, (2017), h. 105.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara yaitu suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung, yaitu dalam bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan bertatap muka. Wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan peneliti berkeinginan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan informan lebih mendalam.

Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara lebih teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Penelitian ini berlangsung pada tanggal 6 april sampai 19 mei 2023, kemudian dilaksanakan dengan informan yaitu 2 dari pegawai bank dan 10 nasabah pengguna layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare. Peneliti menganggap bahwa informan tersebut telah memenuhi kriteria survey pada penelitian ini sehingga syarat kecukupan dipenuhi dengan menentukan jumlah informan yang memberikan cukup informasi spesifik, patokan peneliti dalam menentukan jumlah informan tidak terlalu ditentukan oleh banyaknya informan yang terlibat tetapi bila kedalaman informasi spesifik yang diperoleh dari informan yang dipilih telah cukup. Adapun pedoman penelitian ini menggunakan pedoman wawancara. Hasil penelitian dikaji menggunakan

teknik deskriptif kualitatif menggunakan pendekatan survey, yang artinya peneliti akan menggambarkan dan menguraikan seluruh data yang terkumpul sehingga mampu memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa sumber data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Sumber data tertulis dapat dibedakan menjadi dokumentasi resmi, buku majalah, arsip maupun dokumen pribadi.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggung jawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (*kepercayaan*), *transferability* (*keteralihan*), *dependability* (*ketergantungan*), dan *confirmability* (*kepastian*).

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Kualitatif. Ada tiga komponen utama Analisis Kualitatif yang dikembangkan oleh Miles Huberman diantaranya yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, Verifikasi atau penyimpulan. Ketiga komponen tersebut terlibat dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.

1. Reduksi Data

Reduksi data setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, apabila peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan, seperti computer, notebook, dan lain sebagainya.³⁹

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Hurbeman (1984) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁴⁰

³⁹Umrati Dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Skripsi: Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffrayr 2020), h. 88.

⁴⁰Muh Fitrah dan Lutfiyah, *Metodologi Penelitian (penelitian kualitatif, Tindakan kelas dan Studi Kasus*, (Bima: CV Jejak, (2017), h. 85.

3. Penarik Kesimpulan atau verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1984) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan buktibukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁴¹

Setelah penulis memperoleh data-data dan berbagai informasi yang diperlukan dari lapangan, kemudian penulis akan mengolahnya secara sistematis sesuai dengan sasaran dari permasalahan yang ada dan menganalisisnya. Kemudian menarik kesimpulan dari fakta-fakta yang terjadi dilapangan.

⁴¹Muh Fitrah dan Lutfiyah, *Metodologi Penelitian(penelitian kualitatif, Tindakan kelas dan Studi Kasus*. h. 86.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kualitas Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare

Garvin dan Davis mengatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan yang lain.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan/proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki dan konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.⁴²

Digital banking adalah kegiatan perbankan dalam penggunaan sarana elektronik atau digital milik bank melalui media digital milik calon nasabah yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah. Hal tersebut memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank. Layanan digital banking adalah kegiatan perbankan melalui

⁴²Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publikdan Customer Satisfaaation*, (Bandung : PT. Alimni, 2007), h. 164.

kantor bank dan sarana elektronik yang digunakan nasabah untuk melakukan registrasi perbankan dan komunikasi.

Nasabah adalah orang yang menikmati jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perasaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah orang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.

Semakin perusahaan tersebut menghasilkan kualitas layanan, maka akan menjadi dampak yang baik dan semakin menambah tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah yaitu bahwa dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan, maka akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan yang ditawarkan perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Adapun strategi dalam meningkatkan kualitas produk pada layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare yaitu salah satu upaya bank dengan memberikan produk yang terbaik untuk di promosikan kepada nasabah.

Maka mengenai rumusan masalah tentang bagaimana kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare kepada beberapa informan sebagai pegawai, dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil wawancara, sebagaimana pertanyaan dari penulis yang mewawancarai, informan ke 1 mengatakan :

”Untuk kualitas yang kami berikan kepada nasabah sudah cukup baik, nasabah bisa merasakan sendiri setiap melakukan transaksi seperti mengisi saldo, isi pulsa dan apapun itu pasti tau kualitas pelayanannya baik

kecepatan dan kelancaran saat mengakses, serta aplikasinya *user friendly* atau mudah dan keamanannya lebih terjamin karena aplikasi ini terhubung dengan *smartphone* nasabah jadi tidak bisa berpindah di *smartphone* orang lain, aplikasi Muamalat Din juga bersifat biometrik atau bisa membaca wajah, sidik jari dan password nasabah sehingga sulit untuk diretas orang lain. Salah satu layanan digital yang kami tawarkan yaitu muamalat din atau *mobile banking*, ada *internet banking*, atm, CSM (*cash manajement system*) yaitu rekening yang digunakan untuk perusahaan. Di aplikasi Muamalat Din ini nasabah juga dapat membuka rekening tanpa harus datang ke bank, ada pembayaran secara Qris yang dibuat oleh bank indonesia misalnya membayar warkop, warung makan, isi shopee pey, serta bayar gopay, kami juga menawarkan konten islami yang tidak ada di bank lain, dan nasabah juga bisa mendaftar haji melalui aplikasi Muamalat Din tanpa harus datang ke bank”⁴³.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan digital yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare menunjukkan bahwa sampai saat ini kualitasnya sudah cukup baik karena nasabah sendiri pasti merasakan sendiri kualitas kecepatan dan kelancaran layanan saat melakukan transaksi seperti mengisi saldo, isi pulsa dan apaun itu. Muamalat din atau *mobile banking* yakni beda dari bank pada umumnya, di Bank Muamalat KCP Parepare menawarkan aplikasi Muamalat din atau *mobile banking* dan berbagai macam produk dan jasa seperti *internet banking*, atm, *sms banking*, dan CSM (*cesh manajement system*), pembayaran secara Qris, konten islami dan lain-lain yang ditawarkan kepada nasabah mereka.

Informan ke 2 juga mengatakan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Untuk kualitas layanan yang kami berikan kepada nasabah sudah cukup baik. Kualitas layanan bisa dilihat di aplikasi Muamalat Din dengan rating yang diberikan rata-rata nasabah diatas 4,5 yang artinya bagus, pada dasarnya aplikasi muamalat din ini sangat mudah digunakan dibandingkan

⁴³Informan ke 1, Pegawai selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCP Parepare, wawancara di Bank, 06 April 2023.

dengan *mobile banking* di bank lain dan keamanannya lebih aman karena sandinya menggunakan tin atau pin (*personal identification number*)". Disini kami menawarkan beberapa produk yang utama yaitu aplikasi *mobile banking* atau muamalat din (*muamalat digital islamic network*), CSM (*cash management system*), madina muamalat akses, dan aplikasi yang paling dipasarkan di Bank Muamalat KCP Parepare yaitu muamalat Qris atau aplikasi pembayaran non tunai hanya dengan menggunakan barkot. Namun terdapat kendala dalam penerapan digital banking tersebut Hal ini terbukti sampai saat ini rekening aktif nasabah sebesar 4,564 orang sedangkan yang menggunakan layanan tersebut hanya 30% artinya pengguna layanan digital banking masih kurang.⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare menunjukkan bahwa kualitasnya sudah cukup baik. Hal tersebut terbukti dengan rating yang diberikan rata-rata nasabah diatas 4,5 yang berarti sudah cukup baik. penyediaan layanan yang sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi sehingga mampu memotivasi minat nasabah untuk lebih loyal menjadi nasabah pengguna layanan digital di bank tersebut. *Digital banking* menawarkan aplikasi *mobile banking* atau Muamalat Din (*muamalat digital islamic network*), *cash manajemen sistem*, madina muamalat akses, dan aplikasi yang paling dipasarkan di Bank Muamalat KCP Parepare yaitu muamalat Qris atau aplikasi pembayaran non tunai hanya dengan menggunakan barkot, dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dibalik kemudahan tersebut terdapat kendala dalam penerapan digital banking. Hal tersebut terbukti sampai saat ini rekening aktif nasabah sebesar 4,564 orang sedangkan yang menggunakan layanan tersebut hanya 30% artinya pengguna layanan digital banking masih kurang.

⁴⁴Informan ke 2, Pegawai selaku *Kepala Cabang* di Bank Muamalat KCP Parepare, wawancara di Bank, 06 April 2023.

Informan ke 3 juga mengatakan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Kualitas pelayanannya cukup bagus karena aplikasinya selalu dikembangkan dan setiap fitur-fitur baru akan selalu di updet, seperti kemarin kita sudah bisa melayani pembayaran bpjs, kita juga akan selalu melakukan inovasi fitur-fitur terbaru di aplikasi mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan kebutuhan nasabah itulah salah satu strategi kami dalam meningkatkan kualitas produk. Salah satu strategi kami yaitu seluruh nasabah wajib mempunyai *mobile banking*, nasabah yang menggunakan android akan dibukakan rekening dan nasabah yang menggunakan *iphone* di bukakan Muamalat Din karena dengan adanya aplikasi Muamalat Din sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, yang pertama nasabah tidak perlu datang ke bank, bisa melakukan transfer dirumah, pembelian vocer listrik semuanya bisa dilakukan hanya dirumah melalui aplikasi muamalat din”.⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa pihak bank selalu berupaya meningkatkan kualitas produk yakni seluruh nasabah diwajibkan mempunyai aplikasi muamalat din serta selalu melakukan inovasi updet terbaru terhadap pelayanan dan fitur-fitur terbaru sesuai dengan kebutuhan nasabah. Aplikasi muamalat din menawarkan beberapa produk dan jasa pelayanan seperti bayar listrik, beli pulsa, dan saldonya minimal rendah, bisa membuka rekening hanya di aplikasi tanpa harus datang ke bank, pembayaran secara Qris, menawarkan konten islami yang tidak ada di bank lain, dan nasabah bisa mendaftar haji hanya melalui aplikasi Muamalat Din.

Informan ke 4 juga mengatakan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

⁴⁵Informan ke 3, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, wawancara di sekitar Bank, 06 April 2023.

“Salah satu aplikasi yang sangat memanjakan nasabah dengan penggunaannya yang sangat sederhana dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* dibank lain, tampilan aplikasi tersebut menarik dan tidak membosankan serta menawarkan konten-konten islami yang tidak ada dibank lain serta terdapat banyak manfaat pada aplikasi muamalat din, kendalannya kadang saat bertransaksi jaringan tidak stabil”.⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa aplikasi muamalat din adalah salah satu aplikasi yang sangat berguna untuk nasabah perbankan di era modern seperti saat ini. Dibalik itu terdapat hambatan ketika bertransaksi kadang jaringan yang tidak stabil.

Informan ke 5 juga mengatakan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Sudah cukup baik karena pihak bank selalu mengikuti perkembangan nasabah dengan inovasi fitur-fitur terbaru yang sangat memudahkan nasabah, kinerja pelayanannya lebih efektif dan efisien, biayanya lebih hemat dan lebih ekonomis, adapun hambatannya jika aplikasi tersebut eror atau terhapus maka nasabah harus melapor langsung ke bank agar dapat mengakses kembali ke aplikasi”.⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa sudah cukup baik. Hal tersebut terbukti karena pihak bank selalu karena pihak bank selalu mengikuti perkembangan nasabah dengan inovasi fitur-fitur terbaru yang sangat memudahkan nasabah, serta biayanya lebih hemat dan ekonomis untuk

⁴⁶Informan ke 4, Guru selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, wawancara di sekitar Bank, 08 April 2023.

⁴⁷Informan ke 5, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, wawancara di sekitar Bank, 06 April 2023.

nasabah. adapun hambatan saat bertransaksi kadang jaringan yang tidak stabil saat mengakses.

Informan ke 6 juga mengatakan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Kualitas bisa dilihat pada rating di aplikasi Muamalat Din bahwa nasabah rata-rata memberikan diatas 4,5 yang artinya cukup baik, keamanannya sangat terjamin karena menggunakan *user id*, *password*, dan *transaction identification number* (tin) dan terkoneksi dengan akun nasabah dan tidak bisa diakses di *smartphone* orang lain”⁴⁸.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare menunjukkan bahwa kualitasnya sudah cukup baik. Hal tersebut terbukti dari rating 4,5 di aplikasi yang diberikan oleh rata-rata nasabah, keamanannya sangat terjamin karena menggunakan *user id*, *password*, dan tin, serta terkoneksi langsung dengan akun nasabah yang tidak bisa diakses di *smartphone* orang lain.

Informan ke 7 mengatakan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Keragaman fitur-fitur yang sederhana membuat aplikasi Muamalat Din di *smartphone* sangat mudah untuk dimengerti termasuk aplikasi-aplikasi didalamnya sangat mudah dipahami dibandingkan diaplikasi bank lain, biayanya minimalnya relatif rendah. Pada sisi keamanannya muamalat din dapat mengurangi penipuan karena nasabah akan selalu mendapatkan sms ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, transfer uang atau penarikan uang antar rekening”⁴⁹.

⁴⁸Informan ke 6, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, wawancara di Rumah Nasabah, 07 April 2023.

⁴⁹Informan ke 7. Wiraswasta selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, wawancara di Bank, 08 April 2023.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa keragaman fitur-fitur aplikasi yang sederhana membuat muamalat din dapat dengan mudah dimengerti dan biayanya relative rendah serta mampu mengurangi penipuan karena nasabah akan mendapatkan sms ketika terdapat aktivitas pada rekening baik setoran, transfer atau penarikan uang antar rekening.

Informan ke 8 juga mengatakan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah, pihak bank selalu meningkatkan kualitas produk dan jasa dengan melakukan inovasi aplikasi mengikuti perkembangan zaman sesuai kebutuhan nasabah, serta aman untuk keuangan karena menggunakan *user id, password, dan tin*”.⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas pada layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare. Pihak bank selalu meningkatkan kualitas produk yang mereka tawarkan, dan merupakan aktivitas keuangan yang man untuk nasabah.

Informan ke 9 juga mengatakan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Menawarkan fitur-fitur yang sederhana sehingga mudah untuk dimengerti, memberikan kepuasan sendiri untuk nasabah, dan menyediakan konten-konten islami yang tidak ada dibank lain sehingga mampu memotivasi nasabah menjadi loyal bertransaksi. Adapun kendalanya ketika bertransaksi jaringan yang kadang tidak stabil”.⁵¹

⁵⁰Informan ke 8, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, *wawancara* di sekitar Bank, 06 April 2023.

⁵¹Informan ke 9, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *wawancara* di sekitar Bank, 07 April 2023.

Serta Informan ke 10 juga mengatakan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

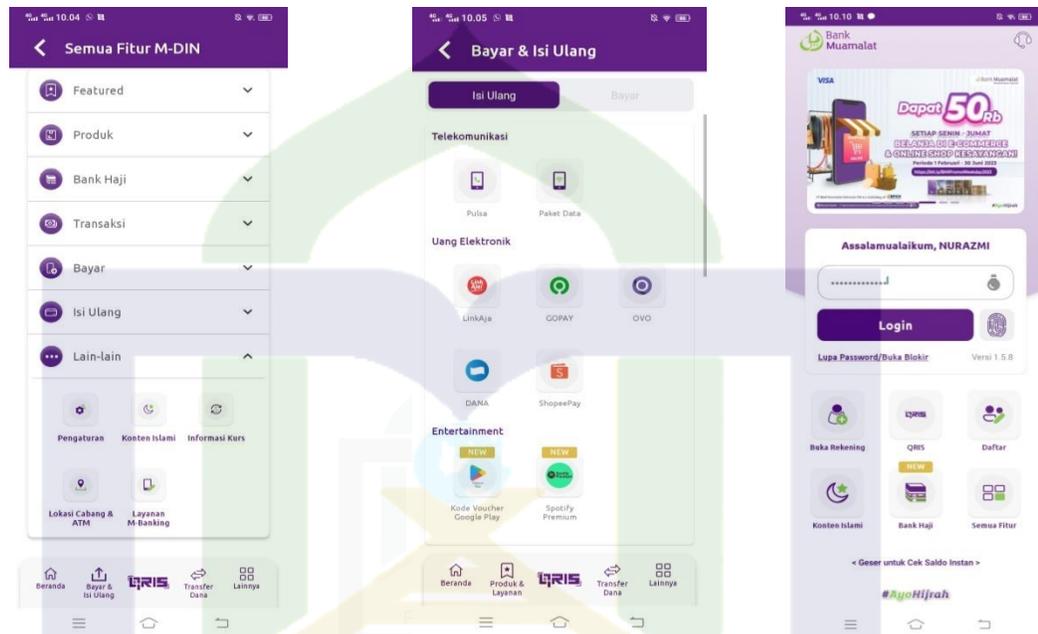
“Aplikasi Muamalat Din sangat aman bagi keuangan nasabah karena menggunakan tin (*personal identification number*) dan tidak bisa diakses di *smartphone* orang lain hanya bisa diakun nasabah sehingga lebih aman dan sulit diretas orang. Hambatan yang pertama yaitu bagi nasabah yang tidak memiliki *smartphone*, nasabah yang gagap teknologi, dan ketika ingin buka rekening biasa terjadi perbedaan antara dokumen fisik dengan fisik aslinya contohnya perbedaan ktp dengan wajah nasabah karena beberapa faktor saat ingin login”.⁵²

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamaat KCP Parepare bahwa salah satunya yaitu nasabah yang tidak memiliki *smartphone*, nasabah yang gagap teknologi dan kendala saat login ketika terjadi perbedaan antara dokumen fisik dengan fisik asli karena beberapa faktor.

Hasil wawancara dari beberapa informan diatas peneliti menyimpulkan mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa layanan tersebut sudah cukup baik terbukti pada aplikasi Muamalat Din dimana rating yang diberikan nasabah rata-rata diatas 4,5 yang berarti cukup baik, aplikasi tersebut memberikan kemudahan pelayanan dengan keuntungan yang lebih efektif dan efisien dan fitur-fitur yang sangat sederhana membuat muamalat din mudah dimengerti, dan keamanannya menggunakan *user id, password dan tin*. Melalui aplikasi juga bisa membuka rekening tanpa harus datang ke bank, nasabah dapat pula mendaftar haji melalui aplikasi tanpa datang ke bank, pembayaran secara Qris dan transaksi yang lain. Hal tersebut dapat dibuktikan

⁵²Informan ke 10. Pegawai selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCP Parepare, wawancara di Bank 06 April 2023.

oleh observasi peneliti dengan melihat langsung aplikasi Muamalat Din dan mendatangi langsung Bank Muamalat KCP Parepare.



Gambar 4.1 Aplikasi Muamalat Din

Untuk mendeskripsikan kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, peneliti mengklasifikasikannya pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Kualitas Layanan Digital Bank Muamlat KCP Parepare

No	Sumber	Transkrip Wawancara	Kategori
1	Informan ke 1	Untuk kualitas layanan digital seperti aplikasi Muamalat Din sudah cukup baik karena nasabah dapat merasakan sendiri mengenai kualitas pelayanannya	Efisiensi, Efisiensi, Pemenuhan Janji. dan Privasi

	<p>baik kecepatan dan kelancaran layanan setiap saat melakukan transaksi seperti mengisi saldo, isi pulsa dan apapun di aplikasi tersebut, penggunaan aplikasinya paling sederhana dibandingkan <i>mobile banking</i> bank lain, keamanannya lebih terjamin karena aplikasi ini terhubung dengan <i>smartphone</i> nasabah jadi tidak bisa diakses di <i>smartphone</i> orang lain. Aplikasi Muamalat Din bersifat biometrik atau bisa membaca wajah nasabah, mengenali sidik jari dan menggunakan sandi yang rumit sehingga sulit untuk diretas orang lain. Salah satu layanan digital yang kami tawarkan yaitu aplikasi Muamalat Din, internet banking, atm, dan <i>csm (cash manajement system)</i> yaitu rekening yang digunakan untuk perusahaan. Di aplikasi Muamalat Din nasabah juga dapat membuka rekening tanpa harus datang ke bank, ada pembayaran secara Qris yang dibuat oleh bank indonesia</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>misalnya membayar warkop, warung makan, isi shopee pey, serta bayar gopay bisa menggunakan Qris, juga menawarkan konten islami yang tidak ada di bank lain, dan nasabah juga bisa mendaftar haji melalui aplikasi tanpa datang langsung ke bank. Setiap bulannya pihak bank melakukan inovasi pembaharuan fitur-fitur terbaru mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan kebutuhan nasabahnya</p>	
2	Informan ke 2	<p>Kualitas layanan yang kami berikan kepada nasabah sudah lumayan baik. Kualitas layanan bisa dilihat di aplikasi Muamalat Din dimana rating yang diberikan nasabah rata-rata diatas 4,5 yang artinya bagus. Pada dasarnya fitur-fitur pada aplikasi Muamalat Din ini sangat mudah digunakan dibandingkan dengan <i>mobile banking</i> dibank lain. Keamanannya lebih aman karena sandinya menggunakan pin (personal identification number)”. Disini kami menawarkan beberapa produk yang</p>	<p>Efisiensi dan Kepercayaan</p>

	<p>utama yaitu aplikasi Muamalat Din atau <i>mobile banking</i>, <i>csm (cash management system)</i>, madina muamalat akses, dan aplikasi yang paling dipasarkan di Bank Muamalat KCP Parepare yaitu Muamalat Qris atau aplikasi pembayaran non tunai hanya dengan menggunakan barkot. Dibalik keunggulan tersebut terdapat kendala dalam penerapan digital banking. Hal tersebut terbukti sampai saat ini rekening aktif nasabah sebesar 4,564 orang sedangkan yang menggunakan layanan tersebut hanya 30% artinya pengguna layanan digital banking masih kurang disebabkan karena beberapa faktor salah satunya yaitu bagi nasabah yang sudah berumur, kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat penggunaan digital banking khususnya pada aplikasi Muamalat Din, serta banyaknya kompotitor-kompotitor pesaing yang menawarkan digital banking yang lebih baik pula.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3	Informan ke 3	<p>Kualitas pelayanannya bagus karena pihak bank selalu melakukan inovasi fitur-fitur terbaru di aplikasi mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti melayani pembayaran bpjs. Salah satu strategi bank dalam meningkatkan kualitas produk yaitu seluruh nasabah wajib mempunyai aplikasi Muamalat Din, nasabah yang menggunakan android akan dibukakan rekening karena dengan adanya aplikasi tersebut sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, dimana nasabah tidak perlu datang ke bank, bisa melakukan transfer dirumah, pembelian vocer listrik semuanya bisa dilakukan hanya dirumah melalui aplikasi Muamalat Din.</p>	Efisiensi dan Pemenuhan Janji
4	Informan ke 4	<p>Salah satu aplikasi yang sangat memanjakan nasabah dengan penggunaannya yang sangat sederhana, tampilan aplikasi tersebut menarik dan tidak membosankan serta menawarkan</p>	Efisiensi dan Keartistikan Laman

		konten-konten islami yang tidak ada dibank lain dan terdapat beberapa manfaat lagi pada aplikasi Muamalat Din, kendalannya kadang saat bertransaksi jaringan tidak stabil.	
5	Informan ke 5	Sudah cukup baik karena pihak bank selalu mengikuti perkembangan nasabah dengan inovasi fitur-fitur terbaru yang sangat memudahkan nasabah, kinerja pelayanannya lebih efektif dan efisien, biayanya lebih hemat dan lebih ekonomis, adapun hambatannya jika aplikasi tersebut eror atau terhapus maka nasabah harus melapor langsung ke bank agar dapat mengakses kembali ke aplikasi.	Pemenuhan Janji dan Kepercayaan
6	Informan ke 6	Kualitas bisa dilihat pada rating di aplikasi Muamalat Din cukup baik karena keamanannya sangat terjamin dengan menggunakan <i>user id</i> , password, dan <i>transaction identification number (tin)</i> dan terkoneksi dengan akun nasabah yang tidak bisa diakses di <i>smartphone</i> orang lain.	Privasi

7	Informan ke 7	<p>Keragaman fitur-fitur yang sederhana membuat aplikasi Muamalat Din sangat mudah untuk dimengerti termasuk aplikasi-aplikasi didalamnya sangat mudah dipahami dibandingkan diaplikasi bank lain, dan dalam biayanya relatif rendah. Pada sisi keamanannya Muamalat Din dapat mengurangi penipuan karena nasabah akan selalu mendapatkan sms ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, transfer uang atau penarikan uang antar rekening.</p>	Efisiensi dan Privasi
8	Informan ke 8	<p>Dibalik kemudahan pelayanan aplikasi Muamalat Din terdapat beberapa hambatan dalam penerapan aplikasi seperti bagi nasabah yang tidak memiliki smartpone, nasabah yang gagap teknologi, ketika ingin buka rekening biasa terjadi perbedaan antara dokumen fisik dengan fisik nasabah, nasabah yang sudah berumur, nasabah yang tidak terlalu paham menggunakan teknologi terkhusus digital banking,</p>	Efisiensi dan Kepercayaan

		<p>adanya kompotitor-kompotitor yang memberikan layanan yang mungkin lebih bagus seperti di BCA. Keamanan pada aplikasi tersebut bagus karena menggunakan <i>pin</i> (<i>personal identification number</i>) dan tidak bisa diakses di <i>smartphone</i> orang lain hanya bisa diakun nasabah sehingga lebih aman dan sulit diretas orang.</p>	
9	Informan ke 9	<p>Memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tidak ribet, pihak bank selalu meningkatkan kualitas produk dan jasa dengan melakukan inovasi aplikasi mengikuti perkembangan zaman sesuai kebutuhan nasabah, serta aman untuk keuangan karena menggunakan <i>user id</i>, <i>password</i>, dan <i>tin</i>.</p>	<p>Pemenuhan Janji dan Kepercayaan</p>
10	Informan ke 10	<p>Untuk kualitas layanan digital banking tersebut sudah cukup baik, pada dasarnya aplikasi Muamalat Din ini sangat mudah digunakan dibandingkan dengan <i>mobile banking</i> dibank lain dan sandinya menggunakan <i>pin</i> (<i>personal identification number</i>) dan tidak bisa</p>	<p>Efisiensi dan Privasi</p>

		<p>diakses di <i>smartphone</i> orang lain hanya bisa diakun nasabah sehingga lebih aman dan sulit diretas orang. Aman bagi keuangan nasabah karena akun hanya dapat diakses di <i>smartphone</i> nasabah tidak bisa di akun orang lain serta semua aktivitas keuangan akan masuk melalui sms di akun nasabah.</p>	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

2. Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare

Persepsi diawali dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan informasi yang diterimannya menjadi suatu gambaran yang memiliki arti. Persepsi merupakan proses pencarian informasi melalui alat penginderaan yang kemudian suatu gambaran yang memiliki arti.

Persepsi seseorang yang termotivasi siap untuk melakukan tindakan. Bagaimana tindakan seseorang yang termotifasi akan dipengaruhi oleh presepsinya terhadap situasi tertentu. Persepsi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang digunakan individu untuk masukan informasi guna menciptakan sebuah gambaran.⁵³

⁵³Riska Nora, "Pengaruh Faktor Sosial Dan Budaya Terhadap Minat Menabung Di BMT Al Muawana", *Skripsi*. Institut Agama Islam Negri Bengkulu, (2017), h. 33.

Sejalan dengan teori pembentukan persepsi yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller, seseorang dapat membentuk persepsi yang berbeda dari rangsangan yang sama karena adanya tiga proses perseptual, yaitu:

- a. Perhatian yang selektif (selectif attention), yaitu proses dimana seseorang konsumen mendapatkan suatu rangsangan dan mengabaikan rangsangan lain. Hal ini berarti para pemasar harus bekerja keras untuk menarik perhatian konsumen.
- b. Distorsi selektif (selective disortion), yaitu proses seleksi terjadi ketika konsumen mengubah atau mengganti informasi yang bertentangan dengan perasaan atau kepercayaan mereka. Dalam hal ini konsumen mempunyai kecenderungan untuk mengolah informasi menjadi suatu pengertian pribadi.
- c. Ingatan yang selektif (selective retention), yaitu proses pada saat seorang konsumen hanya mengingat informasi yang mendukung perasaan dan kepercayaan pribadi. Konsumen akan melupakan semua informasi yang tidak konsisten yang diterimanya.

Berdasarkan definisi diatas, persepsi nasabah pada layanan digital banking adalah pandangan seseorang nasabah mengenai bagaimana pelayanan sarana elektronik milik suatu bank tertentu dan atau media digital milik nasabah bank yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah. Persepsi seseorang tidak timbul dengan sendirinya, tetapi melalui proses dan syarat terjadinya persepsi. Diantara syarat-syaratnya adalah adanya objek yang dipersepsi, indera atau resepsi, dan adanya perhatian.

Mengenai rumusan masalah tentang bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare kepada beberapa informan sebagai nasabah, dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara, sebagaimana hasil wawancara dengan informan ke 1, mengatakan bahwa:

“Digital banking sangat membantu nasabah dalam berbagai transaksi keuangan yang dapat diakses di aplikasi Muamalat Din. Aplikasi tersebut terhubung langsung dengan bank muamalat yang dapat diakses hanya melalui *smartphone* saja menggunakan jaringan internet. Aplikasi tersebut menawarkan berbagai macam produk dan pelayanan seperti bayar listrik, bayar pdam, beli pulsa, dan saldonya minimal rendah hanya 25 ribu rupiah saja. Penggunaan aplikasi sangat sederhana sehingga memudahkan nasabah hanya dengan satu kali login, serta keamanannya sangat bagus. Namun, dibalik kemudahan tersebut juga terdapat hambatan dalam bertransaksi yaitu jaringan yang kadang tidak stabil”.⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah pada layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa digital banking sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi, termasuk saldonya minimal rendah, dan penggunaan aplikasi sangat mudah, serta menyediakan berbagai fitur pelayanan. Adapun hambatan pada layanan ini yaitu jaringan yang kadang tidak stabil saat mengakses.

Informan ke 2 juga mengatakan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Menurut saya aplikasi Muamalat Din sangat bagus dan tidak membosankan karena tampilan aplikasinya cukup menarik daripada *mobile banking* di bank lain, menawarkan banyak produk-produk seperti bisa isi kouta, isi shopee pey, pelayanan aplikasinya sangat cepat dan praktis sehingga nasabah merasa puas, keamanannya bagus karena akun nasabah bersifat biometrik

⁵⁴Informan ke 1, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara* di sekitar Bank, 06 April 2023.

atau terhubung dengan sidik jari, password, dan wajah nasabah serta tidak bisa login di *smartphone* orang lain”.⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah pada layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa menurutnya sangat bagus karena tampilannya cukup menarik dan tidak membosankan beda dari *mobile banking* di bank lain, menawarkan banyak produk, pelayanan aplikasinya sangat cepat dan praktis, keamanannya sangat terjamin karena bersifat biometrik serta hanya bisa login di satu akun yaitu hanya di *smartphone* nasabah.

Informan ke 3 mengatakan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Sangat membantu karena memudahkan nasabah melakukan transaksi online dengan keuntungan pelayanan yang lebih efisien dan efektif, bisa diakses kapan dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke bank”.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah pada layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa menurutnya sangat membantu karena memudahkan nasabah dalam bertransaksi online dengan keuntungan yang lebih efisien dan efektif, dapat diakses kapan dan dimanapun tanpa harus datang mengantri di bank.

Informan ke 4 juga mengatakan mengenai persepsi nasaba terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

⁵⁵Informan ke 2, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara* di Sekitar Bank, 06 April 2023.

⁵⁶Informan ke 3. Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *wawancara* di sekitar Bank, 06 April 2023

“Pelayanan digital banking disini memiliki beberapa fitur layanan seperti seperti aplikasi Muamalat Din atau *mobile banking, phone banking, sms banking* dan *internet banking* tapi yang paling banyak digunakan yaitu Muamalat Din. Pada aplikasi tersebut nasabah dapat melakukan transaksi apapun dan tidak perlu datang ke atm untuk transfer dan cek saldo”.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan dari pendapat mengenai persepsi nasabah pada layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa digital banking menawarkan berbagai pelayanan seperti muamalat din atau *mobile banking, SMS banking, internet banking* yang sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke atm untuk transfer dan cek saldo.

Informan ke 5 mengatakan mengenai layanan Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Aplikasi Muamalat Din memiliki keuntungan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi. Namun, dibalik kemudahan tersebut juga terdapat hambatan yaitu ketika aplikasinya eror atau terhapus maka nasabah harus melapor langsung ke bank agar dapat mengakses kembali, dalam serta jaringan yang kadang tidak stabil saat bertransaksi.”⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa muamalat din atau *mobile banking* memiliki keuntungan yang lebih efektif dan efisien, dibalik keunggulan itu terdapat hambatan yaitu nasabah harus melapor langsung ke bank jika terjadi eror pada aplikasi tersebut, saat bertransaksi juga kadang jaringan yang tidak stabil.

⁵⁷Informan ke 4. Mahasiswa selaku nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *wawancara* di Rumah Nasabah, 06 April 2023.

⁵⁸Informan ke 5. Guru selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare. *wawancara* di sekitar Bank, 08 April 2023.

Informan ke 6 juga mengatakan mengenai layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Layanan yang menyediakan banyak produk dan jasa yang bisa diakses dirumah melalui jaringan internet di aplikasi Muamalat Din yang tekoneksi langsung dengan bank muamalat, layanan tersebut sangat bagus karena sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank untuk mengantri, aman bagi keuangan karena akun nasabah terkoneksi langsung pada email dan sandi nasabah serta akun nasabah hanya dapat diakses di satu *smartphone* saja sehingga sulit untuk diretas orang lain”.⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa layanan yang menawarkan banyak produk dan jasa diakses dirumah melalui jaringan internet di aplikasi yang dipasang bank muamalat langsung. Aman bagi keuangan nasabah karena akun nasabah terkoneksi dengan data diri nasabah serta hanya dapat diakses di *smartphone* nasabah sehingga sulit untuk diretas orang lain.

Informan ke 7 mengatakan layanan Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Layanan digital seperti aplikasi Muamalat Din adalah pelayanan yang sangat efektif dan aman untuk keuangan, hanya saja jika aplikasi eror atau terhapus nasabah harus melapor ke bank, tetapi aman bagi keuangan nasabah karena semua aktivitas seperti transfer uang, penarikan, penyetoran atau apapun itu yang masuk direkening nasabah akan mendapatkan sms langsung di *smartphone* nasabah sehingga aman terkendali”.⁶⁰

⁵⁹Informan ke 6, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *wawancara* di Sekitar Bank, 08 April 2023.

⁶⁰Informan ke 7, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *wawancara*, di Rumah Nasabah, 07 April 2023.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa layanan perbankan secara online seperti muamalat din dengan pelayanan yang sangat efektif dan aman untuk keuangan, semua aktivitas yang terjadi pada rekening nasabah akan mendapatkan sms di *smartphone* nasabah sehingga aman terkendali.

Informan ke 8 juga mengatakan layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Layanan digital ini seperti aplikasi Muamalat Din adalah pelayanan secara online yang sangat praktis dan hemat biaya karena di aplikasi tersebut didalamnya kita bisa bebas bertransaksi seperti pembukaan rekening, pembayaran secara QRIS, konten islami, mendaftar haji (bank haji), isi shopee pay dan masih banyak fitur-fitur lainnya yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke bank”⁶¹.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa layanan digital seperti aplikasi Muamalat Din adalah pelayanan yang praktis dan hemat biaya karena aplikasi tersebut menawarkan pelayanan seperti pembukaan rekening, pembayaran secara Qris, konten islami, mendaftar haji (bank haji), isi shopee pay dan masih banyak fitur-fitur lainnya yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa datang mengantri di bank.

Informan ke 9 mengatakan mengenai layanan Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

⁶¹Informan ke 8, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *wawancara*, di Rumah Nasabah, 07 April 2023.

“Salah satu pelayanan digital online seperti aplikasi Muamalat Din yang menyediakan beberapa fitur transaksi seperti transfer uang, konten islami, pembayaran secara QRIS, tarik tunai, dan transaksi terjadwal dan lain-lain yang mereka tawarkan kepada nasabah. Sangat bermanfaat untuk nasabah apalagi di zaman sekarang, hanya saja jika aplikasi terhapus nasabah harus ke bank untuk melapor.”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa layanan digital seperti Muamalat Din ini sangat berguna untuk nasabah apalagi di zaman sekarang yang suka ribet salah satu produk dan jasa yang bisa dilakukan di aplikasi muamalat din seperti transfer, pembayaran secara QRIS, tarik tunai, dan transaksi terjadwal, kendalanya jika aplikasi terhapus nasabah harus melapor ke bank agar dapat login dan mengakses lagi.

Informan ke 10 juga mengatakan layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, sebagai berikut:

“Digital banking di bank muamalat menyediakan banyak produk dan jasa yang bisa diakses dirumah melalui jaringan internet di aplikasi Muamalat Din yang tekoneksi langsung dengan bank muamalat. Keamanannya sangat terjamin karena terkoneksi dengan sandi yang rumit, dan wajah nasabah sehingga sangat sulit diretas orang lain, serta semua aktivitas yang terjadi pada rekening langsung mendapatkan notifikasi di *smartphone* nasabah”.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP parepare bahwa layanan digital seperti Muamalat Din atau *mobile banking* yang sudah terkoneksi langsung dengan bank muamalat serta layanannya dilakukan

⁶²Informan ke 9, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *wawancara* di Rumah Nasabah, 07 April 2023.

⁶³Informan ke 10, Mahasiswa selaku Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare, *wawancara* di Rumah Nasabah, 07 April 2023.

melalui jaringan internet bank dan bisa diakses dimanapun dan kapanpun, serta keamanannya sangat terjamin.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas peneliti menyimpulkan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bernilai positif dengan keuntungan dan manfaat pada aplikasi Muamalat Din bagi nasabah. Layanan tersebut sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun, termasuk saldonya minimal rendah. Muamalat Din menyediakan berbagai fitur pelayanan seperti transfer, pembayaran secara QRIS, tarik tunai, dan transaksi apapun itu dan keamanannya terjamin karena bersifat biometrik.

Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, peneliti mengklasifikasikannya pada tabel berikut:

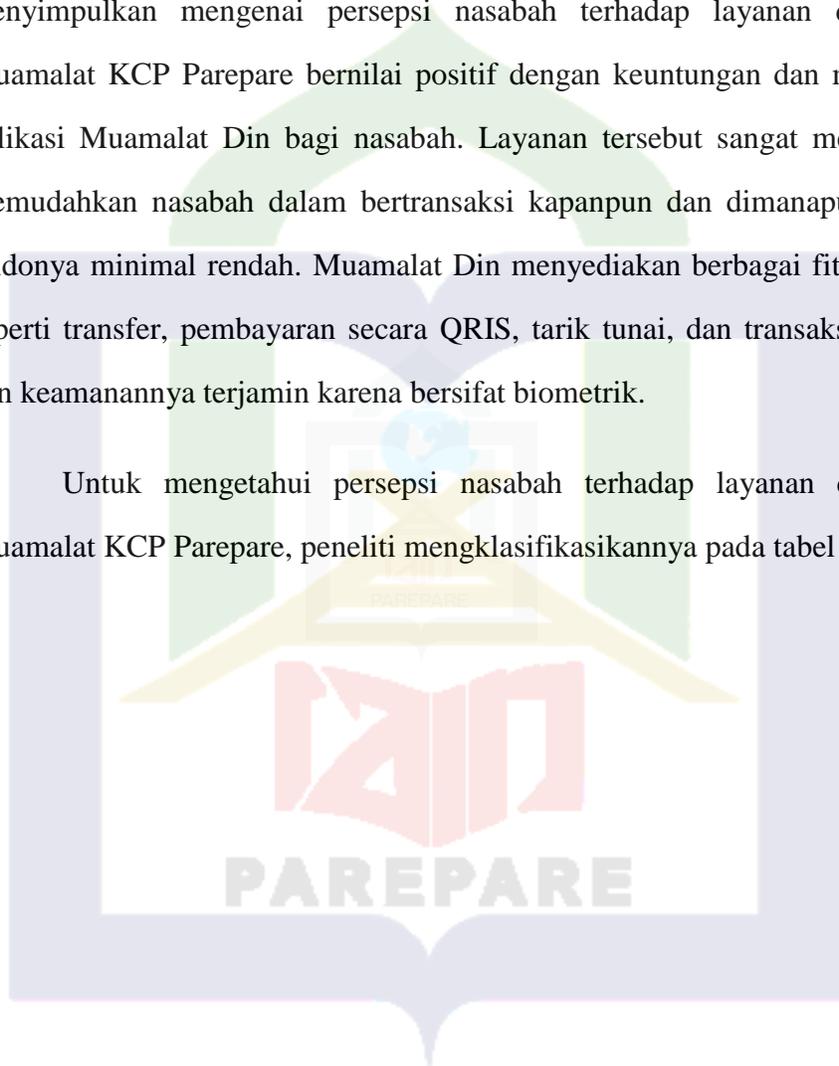


Table 4.3 Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare

No	Sumber	Transkrip Wawancara	Kategori
1	Informan ke 1	<p>Digital banking seperti aplikasi Muamalat Din sangat membantu nasabah dalam berbagai transaksi keuangan yang dapat diakses di aplikasi yang terhubung langsung dengan bank melalui <i>smartphone</i> saja seperti bayar listrik, bayar pdam, beli pulsa, dan saldonya minimal rendah hanya 25 ribu rupiah. Penggunaan aplikasi sangat sederhana sehingga memudahkan nasabah hanya dengan satu kali login, serta keamanannya sangat bagus. Namun, dibalik kemudahan tersebut juga terdapat hambatan dalam bertransaksi yaitu jaringan yang kadang tidak stabil.</p>	<i>Self Perception</i>
2	Informan ke 2	<p>Aplikasi Muamalat Din sangat bagus dan tidak membosankan karena tampilan aplikasinya cukup menarik daripada mobile banking di bank lain, menawarkan banyak produk-produk</p>	<i>Self Perception</i>

		seperti bisa isi kouta, isi shopee pey, pelayanan aplikasinya sangat cepat dan praktis sehingga nasabah merasa puas, keamanannya bagus karena akun nasabah bersifat biometrik atau terhubung dengan sidik jari, <i>password</i> , dan wajah nasabah serta tidak bisa login di <i>smartphone</i> orang lain.	
3	Informan ke 3	Sangat membantu karena memudahkan melakukan transaksi online dengan keuntungan pelayanan yang lebih cepat dan lancar serta bisa diakses kapanpun dan dimanapun melalui aplikasi Muamalat Din saja tanpa harus datang langsung ke bank, serta semua aktivitas keuangan pada rekening akan tercatat melalui sms yang masuk ke <i>smartphone</i> nasabah.	<i>Eksternal Perception</i>
4	Informan ke 4	Aplikasi Muamalat Din memiliki keuntungan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi. Namun, dibalik kemudahan tersebut juga terdapat hambatan yaitu ketika aplikasinya eror atau terhapus maka	<i>Eksternal Perception</i>

		nasabah harus melapor langsung ke bank agar dapat mengakses kembali,dalam serta jaringan yang kadang tidak stabil saat bertransaksi.	
5	Informan ke 5	Pelayanan digital banking disini memiliki beberapa fitur layanan seperti aplikasi Muamalat Din. Pada aplikasi tersebut nasabah dapat melakukan transaksi apapun dan tidak perlu datang ke atm untuk transfer dan cek saldo.	<i>Self Perception</i>
6	Informan ke 6	Layanan digital seperti aplikasi Muamalat Din, sangat efektif dan aman untuk keuangan. Hanya saja jika aplikasi eror atau terhapus nasabah harus melapor ke bank. Aplikasi tersebut aman bagi keuangan nasabah karena semua aktivitas seperti transfer uang, penarikan, penyetoran atau apapun itu yang masuk direkening nasabah akan mendapatkan sms langsung di <i>smartphone</i> nasabah sehingga aman terkendali.	<i>Self Perception dan Eksternal Perception</i>
7	Informan ke 7	Layanan digital ini seperti aplikasi Muamalat Din adalah pelayanan secara	<i>Self Perception</i>

		<p>online yang sangat praktis dan hemat biaya karena di aplikasi tersebut di dalamnya kita bisa bebas bertransaksi seperti pembukaan rekening, pembayaran secara Qris, konten islami, mendaftar haji (bank haji), isi shopee pay dan masih banyak fitur-fitur lainnya yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke bank.</p>	
8	Informan ke 8	<p>Salah satu pelayanan digital online seperti aplikasi Muamalat Din yang menyediakan beberapa fitur transaksi seperti transfer, pembayaran Qris, tarik tunai, dan transaksi terjadwal dan lain-lain yang mereka tawarkan kepada nasabah.</p>	<i>Self Perception</i>
9	Informan ke 9	<p>Digital banking di bank muamalat menyediakan banyak produk dan jasa yang bisa diakses dirumah melalui jaringan internet di aplikasi Muamalat Din yang tekoneksi langsung dengan bank muamalat. Keamanannya sangat terjamin karena terkoneksi dengan sandi yang rumit, dan wajah nasabah</p>	<i>Self Perception</i>

		sehingga sangat sulit diretas orang lain, serta semua aktivitas yang terjadi pada rekening langsung mendapatkan notifikasi di <i>smartphone</i> nasabah.	
10	Informan ke 10	Layanan yang menyediakan banyak produk dan jasa yang bisa diakses dirumah melalui jaringan internet di aplikasi Muamalat Din yang tekoneksi langsung dengan bank muamalat, layanan yang sangat bagus karena sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank untuk mengantri, aman bagi keuangan karena akun tersebut terkoneksi langsung pada email dan sandi nasabah dan akun nasabah hanya dapat diakses di satu <i>smartphone</i> saja sehingga sulit untuk diretas orang lain.	<i>Self Perception</i>

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kualitas Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare

Kualitas layanan adalah perilaku seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan

produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁶⁴ Secara umum, keseluruhan narasumber penelitian menunjukkan tanggapan positif mengenai kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare yakni sudah cukup baik hal ini didukung pada rating di aplikasi Muamalat Din yang diberikan nasabah rata-rata diatas 4,5 yang berarti sudah cukup baik. Penyediaan layanan yang cepat dengan penggunaan fitur-fitur yang sederhana sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang mengantri di bank. Hal tersebut mampu memotivasi minat nasabah untuk lebih loyal menjadi nasabah pengguna layanan tersebut. Pihak bank selalu meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan kepada nasabah seperti pembayaran Qris, bpjs, dan lain-lain serta penggunaan aplikasi tersebut mengikuti perkembangan zaman yang sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti dengan adanya pembaruan fitur-fitur aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami sehingga memudahkan nasabah pengguna.

Layanan digital di Bank Muamalat KCP Parepare sudah menawarkan berbagai macam produk dan jasa serta melayani berbagai macam transaksi seperti Muamalat Din, internet banking, atm, sms banking, dan *csm (cash management sistem)*, pembayaran secara Qris atau aplikasi pembayaran non tunai hanya dengan menggunakan barkot, menawarkan konten islami, pembayaran pdam, pembayaran ovo, gopay, beli token listrik, beli pulsa, dan

⁶⁴Adi Wahyu Nugroho & Budi Sudaryanto, "Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang", *Jurnal Diponegoro Jurnal Of Management*, Vol. 3, No. 1, 2013, h. 2.

nasabah bisa buku tabungan atau rekening bahkan nasabah juga dapat mendaftar haji hanya melalui aplikasi, serta masih banyak fitur-fitur pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Adapun hambatan pada penerapan layanan digital di Bank Muamalat KCP Parepare yaitu masih kurangnya nasabah pengguna digital banking khususnya aplikasi Muamalat Din. Hal tersebut di dukung bukti bahwa sampai saat ini rekening aktif nasabah bank Muamalat Din sebesar 4,564 orang sedangkan yang menggunakan layanan digital banking hanya 30% artinya pengguna layanan tersebut masih kurang, hal tersebut dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhi termasuk faktor jaringan, kurangnya pengetahuan nasabah atas kemudahan dan manfaat penggunaan layanan digital banking, dan banyaknya kompetitor-kompetitor yang mungkin memberikan layanan yang lebih bagus, serta adanya kejahatan teknologi.

2. Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare

Persepsi nasabah terhadap layanan digital banking adalah suatu gambaran atau penilaian seorang nasabah terhadap pelayanan secara online melalui media elektronik pada aplikasi dan jenis lainnya yang disediakan bank tertentu yang akan mempengaruhi citra dan nama baik dari bank tersebut.⁶⁵ Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa keseluruhan nasabah yang menjadi informan penelitian memiliki

⁶⁵Laura Tjokrowibowo, "Anasalisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Memmbangun Minat Transaksi Ulang, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 2013, Vol. 9, No. 2, h. 150.

persepsi yang serupa terkait layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare bahwa layanan digital banking adalah layanan transaksi keuangan dan komunikasi perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank dan atau nasabah bank yang dilakukan nasabah secara mandiri melalui *smartphone* pada aplikasi Muamalat Din yang terhubung langsung dengan jaringan internet bank.

Dengan adanya digital banking seperti aplikasi Muamalat Din sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung mengantri di bank, termasuk saldonya minimal rendah hanya 25k saja, penggunaan aplikasi yang sangat efisien dan efektif dengan beberapa keuntungan yang ditawarkan, pada aplikasi tersebut menawarkan berbagai produk dan jasa pelayanan seperti pembukaan rekening, pembayaran secara Qris, mendaftar haji di fitur bank haji, isi shopee pay, beli listrik, beli pulsa, transfer uang antar bank, dan menawarkan konten islami yang tidak ada di bank lain serta masih banyak lagi fitur-fitur menarik yang sangat praktis bagi nasabah.

Tampilan aplikasi Muamalat Din cukup menarik dan tidak membosankan berbeda dengan *mobile banking* di bank lain, serta keamanannya sangat terjamin sangat terjamin karena bersifat biometrik (mengenali sidik jari nasabah, menggunakan sandi yang rumit, dan mengenali wajah nasabah) dan akun nasabah hanya dapat login di satu *smartphone* yaitu akun milik nasabah tidak dapat login di akun orang lain atau di dua *smartphone* sehingga semakin sulit untuk diretas orang lain, semua aktivitas yang terjadi pada rekening langsung akan mendapatkan

notifikasi di smartphone nasabah. Dibalik kemudahan layanan digital banking terdapat pula kekurangan pada aplikasi tersebut seperti jaringan yang tidak stabil saat bertransaksi, serta ketika aplikasi tersebut eror atau terhapus maka nasabah harus melapor langsung ke bank agar dapat mengakses kembali di aplikasi tersebut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare telah menunjukkan bahwa kualitas layanan digital banking khususnya aplikasi Muamalat Din di instansi tersebut sudah cukup baik dan maksimal. Hal tersebut terbukti dari rating aplikasi Muamalat Din dimana rata-rata nasabah memberikan nilai diatas 4,5 yang artinya cukup baik. Pihak bank selalu melakukan pembaruan fitur-fitur terbaru aplikasi yang sederhana untuk dipahami sehingga sangat membantu nasabah pengguna. Penggunaan aplikasinya sangat sederhana dibandingkan aplikasi digital bank lain, serta menawarkan konten-konten islami, tampilannya menarik tidak membosankan dan keamanannya sangat terjamin karena bersifat biometrik (mengenali sidik jari nasabah, wajah nasabah, dan menggunakan *tin*) sehingga susah untuk diretas orang lain. Namun terdapat kendala dalam penerapan digital banking khususnya pada aplikasi Muamalat Din. Hal ini terbukti sampai saat ini rekening aktif nasabah sebesar 4,564 orang sedangkan nasabah pengguna layanan tersebut hanya 30% artinya pengguna layanan digital banking masih kurang. Hal tersebut dikarenakan ada beberapa faktor yaitu seperti bagi nasabah yang sudah berumur, nasabah yang gagap teknologi, kurangnya pengetahuan nasabah atas kemudahan dan manfaat penggunaan layanan digital banking, dan banyaknya kompotitor-kompotitor yang mungkin memberikan layanan yang lebih bagus,

termasuk faktor jaringan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan digital, serta adanya kejahatan teknologi.

2. Persepsi nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare telah menunjukkan bahwa keseluruhan nasabah yang menjadi informan penelitian memiliki persepsi yang hampir serupa bahwa sebagai nasabah, digital banking seperti aplikasi Muamalat Din, *internet banking*, atm, cms (*cash manajemen system*) yaitu pelayanan yang sangat berguna karena sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan hanya melalui jaringan internet yang terhubung langsung dengan bank yaitu di aplikasi muamalat din yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang mengantri ke bank. Di aplikasi menawarkan beberapa produk dan jasa seperti bayar listrik, bayar pdam, beli pulsa, nasabah juga dapat membuka rekening melalui aplikasi tanpa harus datang ke bank, ada pembayaran secara Qris yang dibuat oleh bank indonesia misalnya membayar warkop, warung makan, isi shopee pay, serta bayar gopay bisa menggunakan Qris, menawarkan konten islami, dan nasabah juga bisa mendaftar haji melalui aplikasi muamalat din tanpa harus datang ke bank. Namun dibalik kemudahan itu adapun hambatan yaitu ketika jaringan yang tidak stabil saat bertransaksi dan ketika aplikasinya terhapus atau eror maka nasabah harus melapor langsung ke bank agar dapat mengakses kembali.

B. Saran

Berdasarkan kepada kesimpulan yang telah dibuat oleh peneliti, maka pada bagian ini pula peneliti memberikan saran kepada instansi terkait, layanan digital banking khususnya aplikasi Muamalat Din di Bank Muamalat KCP Parepare

diharapkan mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja pelayanan pada aplikasinya, selalu melakukan promosi untuk menarik perhatian nasabah agar menggunakan layanan tersebut dan siap melakukan inovasi updet fitur-fitur aplikasinya mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta semakin meningkatkan kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah agar mampu memotivasi nasabah menjadi loyal bertransaksi pada digital banking khususnya diaplikasi Muamalat Din. Sehingga layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare ini bisa lebih baik lagi kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-karim

- Annisa Fitri Iriani, "Pengaruh Pengetahuan, Presepsi Manfaat,Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah," *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics IAIN Palopo*. Vol. 1, No. 6, 2019.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Departemen Agama RI. *Al-Naml Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Publishing, 2018.
- Departemen Agama RI. *Al-Sajdah Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Publishing, 2018.
- Elsy Rahajeng. Rinda Hesti Kusumaningtyas, "Presepsi Nasabah Akan Layanan Atam dan E Banking Dengan Metode Atm", *Jurnal Proceedings of the American Mathematical Society*, Vol. 130, No. 11, 2017.
- Fiki, Kristi Andrayani. Determinan kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia pendekatan e-kualitas layanan, *Skripsi*: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021.
- Fitrah, Muh dan Lutfiyah. *Metodologi Penelitian (penelitian kualitatif, Tindakan kelas dan Studi Kasus)*, Bima: CV Jejak, 2017.
- Giga, Bawa Laksana dkk. Pengaruh Presepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Bangking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah), *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 26, Vol. 26, No. 2, 2015.
- Hayati, Mislah Nasution sutisna. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking, *Jurnal Nisbah*, Vol. 1, No. 1, 2015.
- Iriani, Annisa Fitri. Pengaruh Pengetahuan, Presepsi Manfaat, Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah, *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics*, IAIN Palopo, 2019.
- Jalaluddin. *Psikologi Agama*. Cet. 2, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010.
- Janah, Rauzatul. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Univied Theory of Acceptance And Use Technology, *Jurnal Informasi Teknologi (utaut)*, Vol. 9, No. 7, 2015.
- Khusairi, Halil. "Al-Qisthu: *Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Hukum*, Vo.l. 3, No.1, 2015.

- Komariah, Aan dan Djam'an Satori. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Kusumaningtyas, Rinda Hesti. "Presepsi Nasabah Akan Layanan Atm dan E Banking Dengan Metode Atm", *Skripsi IAIN Parepare*, 2017.
- Makmun, Khaerani. *Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Sswaja Pressindo, cet.11), 2016.
- Mardalis. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Cet. 82; Jakarta: Bumi Aksara, 2004.'
- Marlina A.&W Bimo. Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, Vol. 5, No.10, 2018.
- Moniharapon, Silcyljeova Dan Diza Farah. pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT. Fififgroup manado cabang)", *jurnal EMBA vol.4 No.1*, 2016.
- Muhammadun, Muzdalifah, and Nurul Qisti Al Ihfa. "Literasi Jualan Untuk Meningkatkan Pemasaran Hasil Kerajinan Pada Komunitas Industri Kreatif Cangkang Kerang Di Kota Parepare." *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, Vol. 6, No. 2, 2022.
- Muhith, Abdul. Sejarah Perbankan Syariah, *jurnal Kajian Keislaman dan Pendidikan Vol. 1*, No.15, 2012.
- Muthia, Ary. Analisis pemahaman masyarakat kecamatan medan johor terhadap penggunaan layanan digital perbankan. *Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatra Utara, medan*, 2017.
- Nadhil, Novarel Mathari. Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Retrun On Asset (Roa) Return On Equity (Roe) Bank Syariah Indonesia Dan Bank Muamalat Indonesia, *Skripsi: Universitas Negeri Makassar*, 2021.
- Napitupulu, Paimin. *Pelayanan Publikdan Customer Satisfaaion*. Bandung, 2007.
- Nora, Riska. Pengaruh Faktor So sial Dan Budaya Terhadap Minat Menabung Di BMT Al Muawana, *Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu*, 2017.
- Nur, Muhamad Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Ramaditya, Muhamad dan Wuryaningsih Retno. Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen vol.14 No.2*, 2018.

- Ratnasari, Al et. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2011.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Sonny Koeswaraa, Muslimah. Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan kepuasan nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT.BCA Tbk Cabang Permata buana, *Skripsi*: Universitas Bengkulu, 2013.
- Subagio, Ahmad. *Marketing in Business (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Subaidaa Mansurb dan Ridan Muhtadic, “Strategi keandalan pelayanan pada pt. bprs sarana prima mandiri”. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 1, No. 2, 2020.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suhartanto, Dwi dan Tjetjep Djatnika. *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sulfiana, Eka. “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank sulselbar Cabang Barru”, *Skripsi*: Iain Parepare, 2020.
- Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatari*. Cet. 1. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2016.
- Syukri Iska. *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia*, Jogjakarta:Fajar Media Press, 2022.
- Tatik, Suryani Dan May Sumiati. *Manajemen Strategi Bank Di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenada media Group, 2017.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi, Parepare: STAIN Parepare, 2013.
- Wahyuningsih, Nining. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalah. *Al-Amwal*, Vol. 10, No. 2, 2018.



LAMPIRAN



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

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

Nomor : B.2070/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. PIMPINAN BANK MUAMALAT PAREPARE
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : NURAZMI
Tempat/ Tgl. Lahir : KALOSI, 13 SEPTEMBER 2000
NIM : 19.2300.044
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : VIII (DELAPAN)
Alamat : KALOSI, KELURAHAN TADOKKONG, KECAMATAN
LEMBANG, KABUPATEN PINRANG

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

PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN DIGITAL BANK MUAMALAT KCP PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 3 April 2023
Dekan,



Muzdalifah Muhammaduny

SRN IP0000254



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : djpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 254/IP/DPM-PTSP/4/2023

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

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

MENGIZINKAN

KEPADA : **NURAZMI**
NAMA :
UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**
ALAMAT : **KALOSI, KEC. LEMBANG, KABUPATEN PINRANG**
LINTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN DIGITAL BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **06 April 2023 s.d 06 Juni 2023**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **11 April 2023**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE



HJ. ST. RAHMAN AMIR, ST, MM
Pangkat : **Pembina Tk. 1 (IV/b)**
NIP : **19741013 200604 2 019**

Biaya : Rp. 0,00

• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah dimuat/ditangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Sistem
Sertifikat
Elektronik





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No :

Parepare, 19 Mei 2023 M
12 Syawal 1444 H

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

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

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

Nama : Nurazmi
Nim : 19.2300.044
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN DIGITAL BANK MUAMALAT KCP PAREPARE" di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 06 April 2023 sampai 19 Mei 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalam 'ualaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA , Tbk.
CAPEM PAREPARE

Ilham Salim
Sub Branch Operation Supervisor

Abu Ali Farmadi
Dosen Pamong

Gedung Muamalat
Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No.3
Telp. 0421 27972
Fax. 0421 28048

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

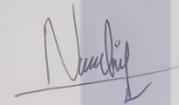
Nama : Nurhidayakullah
Umur : 23 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Enrekang

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **NURAZMI** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare**".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 07 April 2023

Narasumber



IAIN
PAREPARE

(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAHMAN
Umur : 30 TAHUN
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
Agama : ISLAM
Pekerjaan : WIRASWASTA
Alamat : "JL. KUSUMA TIMUR"

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **NURAZMI** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Persepsi Nasabah Pada Layanan Digita Bank Muamalat KCP Parepare**".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 08 APRIL 2023

Narasumber



RAHMAN

(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Kemal
Umur : 37 Tahun
Jenis Kelamin : laki - laki
Agama : Islam
Pekerjaan : Kepala Cabang Muamalat Parepare
Alamat : Kompleks Mutiara residen blok B 57

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari NURAZMI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Persepsi Nasabah Pada Layanan Digita Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 05 April 2023

Narasumber

Bank Muamalat
KCP PAREPARE

(.....)
Muh. Kemal, M.F

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Rahayu

Umur : 19

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jln. Lingkar Lapadde Mos

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari NURAZMI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Persepsi Nasabah Pada Layanan Digita Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 6 April 2023

Narasumber


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annyrgah
Umur : 23 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Perumnas

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **NURAZMI** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Persepsi Nasabah Pada Layanan Digita Bank Muamalat KCP Parepare**".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 01 April 2023

Narasumber


(.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Agustiani

Umur : 22 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Pekerjaan : Mahasiswa

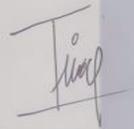
Alamat : Jl. Jendral sudirman

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **NURAZMI** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Persepsi Nasabah Pada Layanan Digita Bank Muamalat KCP Parepare**".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 07 April 2023

Narasumber



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abu Ali Farmadi
Umur : 34 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Pekerjaan : Pegawai
Alamat : Peromnas

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari NURAZMI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 05 April 2023

Narasumber


Bank Muamalat
Abu Ali Farmadi
(.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarfina
Umur : 22 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Gelora Mandiri

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari NURAZMI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 7 April 2023

Narasumber



(..... Sarfina)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FADLUL RAMADHAN

Umur : 21

Jenis Kelamin : Pria

Agama : Islam

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Jendral Sudirman

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara NURAZMI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare**".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 06 April 2023

Narasumber


(Fadli Ramadhan.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Aupiah Faikah Wahab*
Umur : 20
Jenis Kelamin : *Perempuan*
Agama : *Islam*
Pekerjaan : *Mahasiswa*
Alamat : *Jl. Amal Bakri*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **NURAZMI** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Persepsi Nasabah Pada Layanan Digita Bank Muamalat KCP Parepare**".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 06 April 2023

Narasumber



(.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriah Rahman
Umur : 28 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Kusuma Timur

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **NURAZMI** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Persepsi Nasabah Pada Layanan Digita Bank Muamalat KCP Parepare**".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 08 April 2023

Narasumber



(.....)

IAIN
PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURSYAM
Umur : 21 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : LAJORO

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **NURAZMI** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare**".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 6 April 2023

Narasumber

(*Nst.*)

PAREPARE

	<p style="text-align: center;">KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
<p style="text-align: center;">INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p>	

NAMA MAHASISWA : NURAZMI
 NIM : 19.2300.044
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH
 JUDUL : PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN DIGITAL
 BANK MUAMALAT KCP PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

- 1. Bagaimana Kualitas Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare?**
 1. Apa saja layanan digital yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare?
 2. Bagaimana kualitas layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah?
 3. Bagaimana strategi dalam meningkatkan kualitas produk pada layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare?
 4. Apakah layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare sudah maksimal?
 5. Apa saja hambatan dalam penerapan layanan digital pada Bank Muamalat KCP Parepare?
- 2. Bagaimana Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare?**
 1. Apa yang anda ketahui tentang layanan digital Bank Muamalat KCP parepare?

2. Jika anda sedang menggunakan layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, lalu bagaimana pendapat anda mengenai layanan tersebut?
3. Selama anda menggunakan layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, apa saja keuntungan atau kemudahan layanan yang anda rasakan?
4. Selama anda menggunakan layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare, apa saja kesulitan atau hambatan layanan yang anda rasakan?
5. Apakah anda merasa yakin, bahwa menggunakan layanan digital Bank Muamalat KCP Parepare adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul di atas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 3 April 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



(.....)



(.....)

(Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag)
NIP. 19730129 200501 1 004

(Muhammad Majdy Amiruddin, Lc., MMA)
NIP. 19880701 201903 1 007

DOKUMENTASI











BIODATA PENULIS



NURAZMI, salah satu Mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare Program Studi Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang lahir pada tanggal 13 September 2000 Desa Kalosi, Kelurahan Tadokkong, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis memulai pendidikannya di SD Negeri 143 Kecamatan Lembang pada tahun 2007 kemudian melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Lembang pada tahun 2013 sampai tahun 2016 dan melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 8 Pinrang pada tahun 2016 sampai tahun 2019.

Penulis melanjutkan kuliah di IAIN Parepare pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Program Studi Perbankan Syariah (PS) pada tahun 2018. Dan Lulus Program sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Parepare pada tahun 2023.

Penulis melaksanakan praktek pengalaman lapangan (PPL) di PT Bank Mega KCP Pinrang dan melaksanakan kuliah pengabdian masyarakat (KPM) di Desa Lemosusu, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha dalam menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesainya skripsi yang berjudul **“Persepsi Nasabah Pada Layanan Digital Bank Muamalat KCP Parepare”**.

