



**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN MUAMALAT DIN DALAM PELAYANAN
NASABAH BANK MUAMALAT CABANG KEPANJEN**

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF MUAMALAT DIN IMPLEMENTATION IN
CUSTOMER SERVICE AT BANK MUAMALAT, KEPANJEN BRANCH**

Ahmad Khoirul Fanani^{1*}, Ana Nurwakhidah²

^{1,2} Universitas Islam Raden Rahmat, Malang, Indonesia

*kfanani@gmail.com

Abstrak: Perkembangan digitalisasi perbankan mendorong lembaga keuangan syariah untuk beradaptasi agar mampu bersaing dengan bank konvensional dan fintech. Bank Muamalat Indonesia merespons kebutuhan tersebut dengan menghadirkan aplikasi *Muamalat DIN (Digital Islamic Network)* sebagai layanan perbankan berbasis digital. Pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan layanan *mobile banking* Muamalat DIN dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan bertransaksi pada pelayanan nasabah di Bank Muamalat Cabang Kepanjen. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan partisipatif, data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur dengan pegawai dan nasabah, serta dokumentasi selama periode magang dari Februari hingga Maret 2024. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa penerapan Muamalat DIN terbukti efektif. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan pesat minat nasabah, terutama dari kalangan milenial, yang didukung oleh data pertumbuhan pengguna aktif sebesar 19% secara *year on year* per November 2024. Efektivitas ini didorong oleh fitur-fitur unggulan seperti *Digital Customer On Boarding* yang memungkinkan pembukaan rekening secara daring dalam waktu singkat, layanan fleksibel seperti tarik tunai di Indomaret dan pembayaran QRIS, serta fitur Islami terintegrasi (Hijrah Lounge dan Ziswaf). Meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan literasi digital pada sebagian nasabah dan isu teknis, secara keseluruhan Muamalat DIN berhasil memenuhi kebutuhan nasabah modern dan meningkatkan kualitas pelayanan Bank Muamalat. Pengabdian ini menyimpulkan bahwa inovasi digital sangat penting untuk mendukung prinsip *muamalat* yang adil dan transparan, sekaligus memperluas inklusi keuangan syariah.

Kata Kunci: *Muamalat DIN, Efektivitas, Meningkatkan Pelayanan*

Abstract: The development of banking digitalization has encouraged Islamic financial institutions to adapt in order to remain competitive with conventional banks and fintech. Bank Muamalat Indonesia has responded to this need by launching the *Muamalat DIN (Digital Islamic Network)* application as a digital-based banking service. This community service aims to analyze the effectiveness of implementing the *Muamalat DIN mobile banking* service in enhancing efficiency and ease of transactions in customer services at Bank Muamalat Kepanjen Branch. Using a descriptive qualitative and participatory method, data were collected through direct observation, semi-structured interviews with employees and customers, as well as documentation during the internship period from February to March 2024. The results of this study indicate that the implementation of *Muamalat DIN* has proven effective. This is demonstrated by the rapid increase in customer interest, particularly among millennials, supported by data showing a 19% year-on-year growth of active users as of November 2024. This effectiveness is driven by outstanding features such as *Digital Customer On Boarding*, which allows online account opening in a short time, flexible services such as cash withdrawals at Indomaret and QRIS payments, as well

as integrated Islamic features (Hijrah Lounge and Ziswaf). Despite challenges such as limited digital literacy among some customers and technical issues, overall Muamalat DIN has successfully met the needs of modern customers and improved the quality of Bank Muamalat's services. This study concludes that digital innovation is crucial to support the fair and transparent principles of muamalat, while at the same time expanding Islamic financial inclusion.

Keywords: *Muamalat DIN, Effectiveness, Improving Service*

Article History:

| Received | Revised | Published |
|--------------|-------------------|-------------------|
| 16 Juli 2025 | 10 September 2025 | 15 September 2025 |

Pendahuluan

Bank adalah lembaga yang beroperasi di sektor keuangan dengan tugas utama menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman. Selain itu, bank berfungsi sebagai pihak yang memegang amanah kepercayaan, di mana unsur kepercayaan menjadi faktor penting dalam seluruh kegiatan perbankan. Adapun bank syariah merupakan institusi keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai prinsip-prinsip syariah, menghindari praktik bunga, dan berlandaskan ketentuan syariah dalam setiap transaksi keuangan yang dilakukan. Sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat memiliki landasan operasional yang kuat pada prinsip-prinsip syariah, salah satunya adalah muamalat. Prinsip muamalat tidak hanya mengatur produk dan transaksi keuangan, tetapi juga etika dan cara berinteraksi dengan nasabah, yang mencakup keadilan, keterbukaan, dan saling menguntungkan. Penerapan prinsip-prinsip ini menjadi ciri khas yang membedakan bank syariah dari bank konvensional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan nasabah di bank syariah harus mencerminkan nilai-nilai Islami ini agar tercipta hubungan yang harmonis dan penuh berkah (Faisal, 2015).

Penerapan prinsip syariah dalam kegiatan operasional bank menjadi karakteristik utama yang membedakannya dari bank konvensional. Dalam hal ini, muamalat sebagai seperangkat etika dan aturan interaksi dalam Islam perlu dijadikan pijakan utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kualitas layanan mencakup upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diterima (Susanti et al., 2021). Pelayanan yang berkualitas mampu membangun hubungan yang harmonis antara bank dan nasabah, sekaligus mendorong peningkatan loyalitas nasabah⁵. Untuk mewujudkan hal tersebut, manajemen bank perlu menerapkan strategi yang berfokus pada kebutuhan nasabah. Pada era digital saat ini, kemajuan

teknologi finansial (fintech) telah membawa perubahan signifikan dalam cara bank memberikan layanan kepada nasabah. Bank Muamalat turut beradaptasi dengan menghadirkan aplikasi mobile banking bernama Muamalat DIN, yang dirancang untuk menawarkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi secara online. Inovasi teknologi ini menjadi jawaban atas berbagai keluhan nasabah, seperti antrean panjang di teller maupun mesin ATM, serta gangguan atau kegagalan transaksi (Fajria, 2019). Keberhasilan penerapan teknologi ini memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan nasabah, mengingat aspek privasi dan keamanan menjadi hal yang sangat vital dalam penggunaan layanan digital.

Bank Muamalat Cabang Kepanjen, sebagai bagian dari jaringan perbankan syariah yang menyediakan berbagai produk dan jasa. Bank Muamalat kantor cabang Kepanjen merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berada di kabupaten Malang dan banyak diminati oleh Masyarakat untuk menyimpan dananya dan melakukan pembiayaan. Bank Muamalat cabang Kepanjen mampu bersaing secara kompetitif dengan lembaga keuangan lainnya di kabupaten Malang. Tentunya bank Muamalat juga memiliki inovasi dalam memasarkan produknya salah satunya melalui inovasi teknologi atau *Fintech*. *Fintech*, atau teknologi finansial, merupakan sistem keuangan berbasis teknologi yang merevolusi cara layanan keuangan disediakan dan diakses. Inovasi ini mengubah model bisnis tradisional dengan menawarkan layanan yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Salah satu keunggulan utama fintech adalah kemampuannya menyederhanakan rantai transaksi. Dengan mengurangi peran perantara dalam proses keuangan, fintech memungkinkan transaksi dilakukan secara langsung dan efisien, yang pada gilirannya menekan biaya operasional dan meningkatkan kecepatan layanan. Bagi nasabah, *fintech* menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengunjungi kantor bank secara fisik. Hal ini meningkatkan inklusi keuangan dengan menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan keuangan tradisional (Zulfa Qur'anisa et al., 2024).

Keberhasilan sebuah bank sangat tergantung pada kepuasan nasabah, sementara perkembangan bisnis sangat dipengaruhi oleh seberapa matang strategi pemasaran yang diterapkan. Dengan terus melakukan inovasi dan menyusun strategi yang matang, sebuah bank dapat menghadapi kompetisi ketat secara lebih efektif. Dalam konteks ini, Bank Muamalat Kantor Cabang Kepanjen memiliki kesempatan emas untuk memperkuat inovasi kreatifnya melalui transformasi digital via Muamalat DIN. Aplikasi *mobile banking* ini tidak hanya memperkuat strategi pemasaran digital mereka, tetapi juga membangun

kepercayaan dan kepuasan nasabah secara lebih kuat. Namun meskipun Bank Muamalat telah meluncurkan aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN untuk meningkatkan pelayanan, efektivitas penerapannya di setiap cabang perlu dianalisis secara spesifik.

Meskipun teknologi perbankan syariah telah berkembang pesat di era modern, kenyataannya masih banyak orang yang belum mampu mengakses atau memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini tercermin dari data yang dipublikasikan oleh berbagai lembaga terpercaya. Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2022, tingkat literasi keuangan syariah hanya sebesar 9,14%, sementara inklusi keuangan syariah berada di angka 12,12%. Data yang lebih baru dari SNLIK 2024 menunjukkan peningkatan literasi keuangan syariah menjadi 39,11%, meski tingkat inklusinya hanya naik sedikit menjadi 12,88%. Situasi ini menggambarkan bahwa meskipun pemahaman masyarakat terhadap keuangan syariah meningkat, penggunaannya dalam kehidupan nyata masih sangat terbatas (Mulyani et al., 2025).

Sehingga selain penerapan inovasi teknologi seperti Muamalat DIN, yang menjadi strategi utama digital Bank Muamalat Cabang Kepanjen, penting untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan Muamalat DIN dalam konteks layanan nasabah apakah aplikasi tersebut benar-benar meningkatkan kenikmatan layanan, kepercayaan, dan efisiensi dalam interaksi perbankan. Penilaian yang mendalam akan membantu memastikan bahwa konektivitas digital tidak hanya memperkuat citra teknologi, tetapi juga mendukung peningkatan loyalitas nasabah. Meskipun inovasi digital seperti Muamalat DIN telah berkembang pesat, pengabdian ini secara spesifik menguji efektivitasnya dalam konteks pelayanan nasabah di tingkat cabang masih terbatas. Oleh karena itu, pengabdian ini berfokus pada **Analisis Efektivitas Penerapan Muamalat DIN Dalam Pelayanan Nasabah Bank Muamalat Cabang Kepanjen**. Tujuan utamanya adalah untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan efisiensi dan kemudahan bertransaksi bagi nasabah. Hasil dari pengabdian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan strategis bagi manajemen cabang Kepanjen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat loyalitas nasabah, dan menegaskan posisinya sebagai bank syariah yang terpercaya.

Metode

Pengabdian ini dilaksanakan melalui mekanisme magang terstruktur di Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) UNIRA Malang selama periode Februari hingga Maret 2024. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan partisipatif, di mana pengabdian berperan aktif dalam mengamati dan terlibat dalam layanan

digital Muamalat DIN serta interaksi nasabah di Bank Muamalat Cabang Kepanjen. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara semi-struktur dengan pegawai cabang, pengguna aplikasi, dan nasabah layanan konvensional, serta dokumentasi dari laporan operasional, data penggunaan aplikasi, dan materi promosi. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak bank dan nasabah, observasi langsung terhadap aktivitas layanan, serta dokumentasi terkait kebijakan bank. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menafsirkan makna dari hasil wawancara dan observasi sesuai konteks pengabdian. Menurut Moleong (Lexy J. Moleong, 2014), pengabdian ini berupaya menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, sehingga pendekatan ini dianggap tepat untuk mengkaji efektivitas layanan perbankan syariah berbasis digital. Penekanan dalam kualitatif adalah validitas data, yaitu kesesuaian antara apa yang dicatat sebagai data dan apa yang sebenarnya terjadi pada latar yang diteliti (Nina Adlini et al., 2022). Pengabdian ini menghasilkan analisis tematik serta rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan digital dan loyalitas nasabah.

Hasil dan Pembahasan

A. Sejarah Bank Muamalat

Konsep perbankan syariah modern bermula pada awal 1960-an di Mesir dengan berdirinya Mit Ghamr Savings Bank pada tahun 1963, yang dipelopori oleh Dr. Ahmad El-Naggar. Bank ini beroperasi berdasarkan prinsip Islam yang melarang riba dan mendorong sistem bagi hasil. Keberhasilan Mit Ghamr menjadi inspirasi bagi pendirian bank syariah di berbagai negara Muslim, yang kemudian ditandai dengan berdirinya Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 1975 di Jeddah, Arab Saudi, sebagai lembaga keuangan internasional yang memberikan pembiayaan berbasis syariah bagi negara anggota (Antonio, 2001).

Di Indonesia, gagasan pendirian bank syariah mulai berkembang pada akhir 1980-an seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat Muslim untuk memiliki sistem perbankan yang sesuai dengan prinsip Islam. Bank umum pertama di Indonesia yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam adalah bank Muamalat. Gagasan pendirian bank Muamalat ini muncul pada awal tahun 1990-an, ketika Majelis Ulama Indonesia (MUI) bersama dengan pemerintah, cendekiawan muslim, serta para pengusaha muslim menginisiasi berdirinya sebuah lembaga keuangan yang sesuai syariat. Upaya tersebut mendapat dukungan penuh dari Presiden Soeharto kala itu dan kemudian disahkan melalui Akta Notaris pada 1 November 1991 di Jakarta (Tri Warita,

2014). Dalam perkembangannya, Bank Muamalat menghadapi tantangan besar saat krisis ekonomi 1997–1998. Meskipun sempat terpuruk, bank ini mampu bertahan berkat dukungan dari Islamic Development Bank (IDB) yang kemudian menjadi salah satu pemegang saham utama (Ascarya, 2015). Sejak itu, Bank Muamalat terus berkembang dengan memperluas jaringan kantor cabang di dalam negeri maupun layanan internasional, serta meluncurkan inovasi digital banking untuk memenuhi kebutuhan nasabah modern.

B. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

1. Visi menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional
2. Misi membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

C. Penerapan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dalam Meningkatkan Efisiensi dan Kemudahan Bertransaksi pada Pelayanan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank Muamalat cabang Kepanjen selama masa magang serta terlibat langsung didalamnya, Bank Muamalat telah mengimplementasikan layanan digital berupa mobile banking Muamalat DIN. Layanan ini diluncurkan pada tahun 2019, dan sejak akhir tahun 2022, Bank Muamalat melihat adanya peningkatan pesat dalam minat nasabah, terutama dari kalangan milenial. Muamalat DIN dikembangkan sebagai respons terhadap tantangan era digital, dengan tujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi bagi nasabah. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi finansial maupun non-finansial kapan saja dan di mana saja.

Perkembangan teknologi yang pesat di era digital telah mendorong sektor perbankan untuk beradaptasi dengan cepat demi menjaga daya saingnya. Bank Muamalat, sebagai bank syariah pertama di Indonesia, menyadari pentingnya transformasi digital untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabahnya. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah dengan meluncurkan layanan mobile banking

Fitur-Fitur Unggulan Muamalat DIN:

1. Digital Customer On Boarding: Fitur ini memungkinkan nasabah untuk membuka rekening secara online, sehingga tidak perlu datang ke kantor cabang. Proses ini sangat efisien, karena rekening dapat langsung aktif dalam waktu sekitar 10 menit, jauh lebih cepat dibandingkan prosedur manual yang memakan waktu lama. Pilihan produk tabungan yang tersedia melalui fitur ini antara lain Tabungan iB Hijrah, Tabunganku, dan Tabungan iB Hijrah Prima.
2. Layanan Tarik Tunai dan QRIS: Sebelum adanya Muamalat DIN, nasabah yang ingin melakukan transaksi harus datang langsung ke kantor cabang atau menggunakan ATM yang ketersediaannya terbatas di beberapa daerah. Kini, nasabah bisa melakukan tarik tunai melalui fitur teller di aplikasi. Selain itu, Muamalat DIN juga menyediakan fitur QRIS, yang terintegrasi dengan standar pembayaran dari Bank Indonesia. Fitur ini memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran non-tunai di berbagai *merchant*.
3. Layanan Islami Terintegrasi (Hijrah Lounge dan Ziswaf): Aplikasi ini juga memfasilitasi nasabah dalam menjalankan kewajiban ibadah dan sosial mereka. Melalui fitur Hijrah Lounge, nasabah dapat melihat jadwal sholat, arah kiblat, dan kalkulator zakat. Selain itu, Muamalat DIN mempermudah penyaluran Ziswaf (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf) ke lembaga-lembaga pilihan nasabah, seperti Dompot Dhuafa, BMM, BAZNAS, dan Rumah Zakat.
4. Transaksi Harian dan Pembayaran Tagihan: Muamalat DIN menawarkan berbagai fitur lain yang mendukung efisiensi transaksi sehari-hari, seperti transfer, pembayaran pulsa dan paket data, serta top-up dompet digital seperti ShopeePay, OVO, dan GoPay. Nasabah juga dapat membayar tagihan listrik secara langsung melalui aplikasi, yang membantu menghemat waktu dan biaya.

Secara keseluruhan, penerapan Muamalat DIN di Bank Muamalat cabang Kepanjen telah berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, yang terbukti dari meningkatnya minat nasabah yang membuka rekening, terutama dari kalangan muda. Aplikasi ini memberikan kemudahan bertransaksi yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

D. Prosedur Registrasi Mobile Banking Muamalat DIN

Agar dapat menggunakan Muamalat DIN, nasabah harus terlebih dahulu mendaftar dan melakukan aktivasi di aplikasi. Prosedur registrasinya dirancang sederhana dan dapat diselesaikan dalam beberapa langkah:

1. Buka aplikasi dan mulai pendaftaran. Setelah membuka aplikasi Muamalat DIN, klik tombol "Daftar". Anda akan diminta untuk memasukkan nomor rekening, nomor ponsel, dan PIN ATM Anda.
2. Verifikasi data dan buat User ID. Selesaikan verifikasi dengan memasukkan *captcha* dan menyetujui syarat dan ketentuan. Setelah itu, masukkan kode OTP (One-Time Password) yang dikirimkan melalui SMS ke nomor ponsel Anda, lalu buatlah User ID.
3. Buat kata sandi. Masukkan kata sandi yang Anda inginkan dan konfirmasi kembali.
4. Lengkapi data dan buat PIN transaksi. Anda juga akan diminta untuk memasukkan alamat email dan kode referral (jika ada). Terakhir, buat PIN transaksi 6 digit untuk mengamankan setiap transaksi yang Anda lakukan.

Meskipun demikian, penerapan Muamalat DIN menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait literasi digital di kalangan nasabah. Beberapa nasabah berusia lanjut (lansia) dan mereka yang tidak terbiasa menggunakan *smartphone* masih kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi ini. Selain itu, ada kendala teknis, seperti perangkat ponsel yang tidak mendukung instalasi aplikasi dan sebagainya.

Guna mengatasi masalah ini pihak Bank Muamalat cabang Kepanjen selalu memberikan pengarahan kepada nasabah melalui beberapa program meliputi bank menyarankan untuk langsung datang ke kantor untuk pendampingan *one-on-one* oleh staf, melakukan pelatihan tatap muka yang rutin terkait cara penggunaan Muamalat Din di kalangan masyarakat seperti pengurus RT/RW atau lembaga pendidikan, juga dilakukan untuk menjangkau masyarakat yang belum terliterasi digital, serta pembuatan panduan visual sederhana berupa infografis atau video tutorial. sehingga inovasi teknologi ini tidak hanya meningkatkan efektifitas pelayanan nasabah, tetapi juga dapat mendorong inklusi keuangan syariah di kalangan masyarakat Kepanjen.

E. Kelebihan dan Kekurangan Layanan Mobile Banking Muamalat DIN

1. Kelebihan:
 - a. Tampilan Menarik dan Penggunaan Mudah: Aplikasi ini memiliki tampilan yang intuitif, membuat pengguna merasa nyaman dalam mengoperasikannya.
 - b. Keamanan Terjamin: Muamalat DIN dilengkapi dengan teknologi keamanan seperti *biometric login* dan *auto read OTP*, yang memastikan keamanan transaksi nasabah.
 - c. Akses Portofolio Lengkap: Fitur *single portfolio* memungkinkan nasabah melihat total saldo mereka di Bank Muamalat.

- d. Kemudahan Transfer: Proses transfer dana menjadi lebih mudah karena nasabah tidak perlu lagi memasukkan kode bank tujuan.

2. Kekurangan dan Keluhan Nasabah:

- a. Blokir Akun: Nasabah mengeluhkan akun yang otomatis terblokir setelah salah memasukkan PIN lebih dari tiga kali. Hal ini dilakukan sebagai langkah keamanan, namun nasabah harus datang ke bank untuk membukanya kembali.
- b. Keterbatasan Literasi Digital: Kurangnya pemahaman digital di kalangan nasabah lansia menjadi hambatan utama, sehingga mereka lebih memilih bertransaksi langsung di kantor cabang.
- c. Gangguan Sistem: Meskipun jarang, terkadang ada laporan dari nasabah tentang masalah teknis atau *system error*. Namun, pihak bank memberikan solusi cepat dengan meminta nasabah datang ke kantor cabang terdekat atau menghubungi

Disamping memiliki kelebihan Muamalat Din memiliki tantangan berupa gangguan sistem sesekali dan kendala non-teknis seperti kurangnya literasi digital di kalangan nasabah, terutama lansia. Namun, Bank Muamalat Cabang Kepanjen menyediakan layanan *hotline* atau saluran komunikasi khusus melalui WhatsApp, di mana staf terlatih memberikan panduan verbal. Solusi ini memungkinkan nasabah untuk mendapatkan bantuan secara *real-time* tanpa harus datang ke kantor cabang, baik untuk mengatasi masalah teknis maupun untuk dibimbing dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi. Dengan demikian, meskipun terdapat kekurangan, layanan komunikasi ini berfungsi sebagai jembatan yang efektif untuk memastikan semua nasabah tetap dapat menikmati kemudahan dan efisiensi layanan digital yang ditawarkan. Berdasarkan data dan wawancara, layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat cabang Kepanjen terbukti efektif dalam meningkatkan minat nasabah, khususnya dari kalangan milenial. Hal ini didukung oleh beberapa alasan:

- a. Efisiensi dan Kemudahan Bertransaksi: Menurut nasabah, Muamalat DIN memberikan kemudahan dan menghemat waktu karena dapat digunakan di mana saja dan kapan saja.
- b. Fitur Pembukaan Rekening Instan: Layanan ini dilengkapi dengan fitur *digital customer on board* yang memungkinkan nasabah membuka rekening secara daring. Prosesnya cepat, hanya butuh sekitar 10 menit, dan rekening langsung terintegrasi dengan *mobile banking*.

- c. Kelengkapan Layanan Harian: Muamalat DIN menyediakan berbagai layanan yang sering digunakan, seperti transfer, *top-up*, dan pembayaran. Nasabah juga dapat membeli pulsa, paket data, dan mengisi ulang dompet digital (seperti ShopeePay, OVO, Dana, dan GoPay).
- d. Fleksibilitas Transaksi Tunai dan Non-Tunai: Aplikasi ini memiliki fitur tarik tunai di Indomaret dengan biaya admin Rp5.000 per transaksi, serta fitur pembayaran QRIS yang terintegrasi dengan standar Bank Indonesia.
- e. Layanan Islami Terpadu: Muamalat DIN memfasilitasi nasabah untuk menyalurkan ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf) ke berbagai lembaga pilihan mereka. Selain itu, ada fitur Hijrah Lounge yang menyediakan konten Islami, seperti jadwal salat, arah kiblat, dan kalkulator zakat.

Hal ini juga didukung dengan adanya presentase data dari Head of Digital Banking Bank Muamalat Dadang Rohandi yang mengatakan bahwa Muamalat DIN telah diunduh lebih dari 600.000 kali sejak diluncurkan pada November 2019. Sementara jumlah pengguna aktif Muamalat DIN telah mencapai lebih dari 571.000 per November 2024 atau naik sekitar 19% secara *year on year* (yoy) (Bank Muamalat Indonesia, 2024). Dengan demikian, Muamalat DIN terbukti efektif di cabang Kepanjen karena berhasil memenuhi kebutuhan nasabah modern akan layanan perbankan yang cepat, mudah, dan komprehensif, serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat Cabang Kepanjen terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan bertransaksi bagi nasabah. Layanan ini merupakan langkah strategis bank dalam menghadapi tantangan era digital dan memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan syariah yang inovatif.

Efektivitas Muamalat DIN terlihat dari beberapa faktor kunci:

1. Kemudahan dan Kecepatan: Fitur *Digital Customer On Boarding* memungkinkan nasabah membuka rekening secara daring dalam waktu singkat, hanya sekitar 10 menit, yang jauh lebih efisien dibandingkan proses konvensional. Aplikasi ini juga menawarkan kemudahan transaksi finansial dan non-finansial yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.
2. Fitur Komprehensif: Muamalat DIN menyediakan berbagai layanan penting, seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga *top-up* dompet digital, yang

semuanya terintegrasi dalam satu platform. Selain itu, fitur unik seperti penarikan tunai di Indomaret dan pembayaran QRIS menambah fleksibilitas bagi nasabah.

3. Dukungan Data Kuantitatif: Efektivitas ini didukung oleh data pertumbuhan pengguna yang solid. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 600.000 kali dengan lebih dari 571.000 pengguna aktif per November 2024, menunjukkan kenaikan 19% secara *year on year*. Data ini secara logis membuktikan bahwa layanan ini diterima dengan baik oleh pasar, khususnya dari kalangan milenial.

Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan literasi digital pada sebagian nasabah, terutama lansia, serta keluhan terkait pemblokiran akun otomatis sebagai langkah keamanan. Namun, Bank Muamalat telah berupaya memberikan solusi melalui layanan *call center* dan edukasi. Secara keseluruhan, penerapan Muamalat DIN berhasil mencapai tujuannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah modern dan memperkuat kualitas pelayanan bank. Hasil pengabdian ini dapat menjadi landasan bagi Bank Muamalat untuk terus berinovasi, meningkatkan kualitas layanan digital, dan memperluas inklusi keuangan syariah di Indonesia.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Kepanjen yang telah memberikan izin, dukungan, serta data yang diperlukan dalam pelaksanaan pengabdian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada narasumber, dosen pembimbing, serta rekan-rekan yang turut memberikan saran, masukan, dan motivasi sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

Referensi

Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Gema Insani Press.

Ascarya. (2015). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Rajawali Pers.

Bank Muamalat Indonesia. (2024). *Pengguna Terus Naik, Muamalat DIN Perbanyak Fitur Baru*. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/Berita/Pengguna-Terus-Naik-Muamalat-Din-Perbanyak-Fitur-Baru-1>.

Faisal. (2015). Prinsip-Prinsip Perjanjian Muamalat dalam Hukum Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Reusam*, IV.

- Fajria, R. N. (2019). Potensi Sinergitas Fintech Dengan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1).
- Lexy J. Moleong. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyani, S., Yulia Putri, K., & Suryo Kuncoro, P. (2025). Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang Strategi Pemasaran Pada Produk Bank Syariah Berbasis Digital Fintech dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang Jawa Timur. *An-Nisbah Jurnal Perbankan Syariah*. www.bi.go.id
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). METODE PENELITIAN KUALITATIF STUDI PUSTAKA. *Jurnal Pendidikan EDUMASPUL*, 6(1), 974–980.
- Susanti, S., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2021). ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3(1), 13–27. <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.5>
- Tri Warita. (2014). *Implementasi Manajemen Risiko di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pekanbaru*.
- Zulfa Qur'anisa, Mira Herawati, Lisvi Lisvi, Melinda Helmalia Putri, & O. Feriyanto. (2024). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Akses Keuangan Di Era Digital. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(3), 99–114. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1573>