

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN  
(*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI  
FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH

Dewi Widiya Nengsi

NIM: 18631040

**PRODI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
2022**

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Curup


Assalamualaikum Warohmatulahi Wabarokatuh


Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari Dewi Widiya Nengsi Mahasiswi IAIN Curup yang berjudul: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19 sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima Kasih

Wasalamualaikum Warohmatulahi Wabarokatuh.

Curup, 18 April 2022

**Pembimbing I**  
  
**Hendrianto, MA**  
**NIDN.202168701**

**Pembimbing II**  
  
**Ahmad Danu Syaputra, M.S.I**  
**NIP. 198904242019031011**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nomor Induk Mahasiswa : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 18 April 2022

Peneliti,

  
**Dewi Widiya Nengsi**  
NIM. 18631040

## PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA



### KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah&ekonomislam@gmail.com

#### PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 100 /In.34/FS/PP.00.9/08/2022

Nama : Dewi Widiya Nengsi  
NIM : 18631040  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Sebagai Transaksi Finansial Di Masa Pandemi Covid-19

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 29 Juli 2022  
Pukul : 09.30-11.00 WIB  
Tempat : Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Curup Ruang 2

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

#### TIM PENGUJI

Ketua

Lendrawati, S.Ag., S.Pd., M.A  
NIDN. 2007037703

Sekretaris,

Habiburrahman, S.H., M.H  
NIP. 19853029 201903 1 005

Penguji I,

Dr. Muhammad Iqbal, SE., M. Pd., MM  
NIP 19750219 200604 1 008

Penguji II,

Fitmawati ME  
NIDN.2024038902

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusefri, M.Ag  
NIP 19700212 199803 1 007

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warohmatulahi Wabarokatuh*

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti skripsi yang berjudul Efektivitas Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Sebagai Transaksi Finansial Di Masa Pandemi Covid-19 ini bisa diselesaikan dengan baik oleh peneliti. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW karena berkat beliau kita pada saat ini bisa berada di jalan yang diridhoi Allah SWT dengan jaminan surga bagi setiap pemeluk Islam yang sejati.

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Di dalam penyusunan skripsi ini tentu saja banyak di temukan kesulitan dan hambatan. Namun karena pertolongan Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat di atasi, sehingga skripsi ini dapat di selesaikan. Kemudian peneliti juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Khairul Umam Khudori, M.E.I Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Curup.
4. Bapak Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., MM Selaku Penasihat Akademik yang selalu bersedia memberikan nasehatnya khususnya dalam proses akademik peneliti.

5. Bapak Hendrianto, MA Selaku Pembimbing I yang selalu sabar dan tidak bosan-bosannya membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
6. Bapak Ahmad Danu Syaputra, M.S.I Selaku pembimbing II yang selalu memberi masukan serta motivasi sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Perbankan Syariah dan seluruh karyawan IAIN Curup yang telah membantu selama masa perkuliahan sehingga peneliti dapat menuangkan ilmu tersebut ke dalam karya ilmiah ini.
8. Seluruh teman seangkatan perbankan syariah yang telah membantu dan memberikan semangat serta motivasi kepada peneliti.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada para dosen dan seluruh pihak yang telah membantu penelitimenyelesaikan skripsi ini. Semoga amal baik dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti dapat menjadi amal sholeh dan mendapat imbalan setimpal dari Allah SWT.

*Wasalammualaikum Warohmatulahi Wabarokatuh.*

Curup, 18 April 2022

Peneliti,

**Dewi Widiya Nengsi**  
**NIM. 18631040**

## **MOTTO**

**“Jihad Terbesar (Perjuangan/Perjuangan) Adalah Melawan Jiwamu Sendiri, Untuk Melawan Kejahatan Di Dalam Dirimu”**

**Nabi Muhammad Saw**

**“Tanpa Tindakan Pengetahuan Tidak Ada Gunanya Dan Pengetahuan Tanpa Tindakan Itu Sia-Sia”**

**Abu Bakar Ash-Shiddiq**

**“ Ilmu Itu Lebih Baik Dari Pada Harta Karena Harta Itu Harus Kamu Jaga, Sementara Ilmu Akan Menjagamu.”**

**Ali Bin Abi Thalib**

**Dari Ibnu Umar Ra Bahwa Rasullulah Saw Bersabda: “Berikanlah Kepada Pekerja Upahnya Sebelum Mengering Keringatnya”**

**HR. Ibnu Majah**

**“Jangan Perna Menyerah Untuk Menggapai Cita-Cita Selama Allah Masih Memberimu Waktu Maka Berjuanglah”**

**Dewi Widiya Nengsi**

## PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Allah SWT, karya penulisan skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Untuk kedua orang tua ku tercinta ayahku Karmawan dan ibuku Inamsiah, terimakasih telah mendukung, memberikan motivasi, dan selalu mendo'akan anakmu ini, terimakasih telah memberikan semua rasa kasih dan sayang mu kepada anakmu ini sehingga tidak pernah merasa kurang apapun, terimakasih atas pengorbanan ayah dan ibu untuk menyekolahkan anakmu ini hingga dapat menyelesaikan pendidikan S.I.
2. Untuk kakak-kakakku dan ayukku Pirdaus, Zulkarnain, Bambang Irawan dan ayukku Elma Yunita serta Kakak dan Ayuk ipar ku yang selalu memberikan dukungan, dorongan serta motivasi sehingga adikmu ini bisa menyelesaikan pendidikan S.I.
3. Untuk wakku, ayuk sepupu, kakak sepupuku serta sanak keluarga yang selama ini telah membantuku.
4. Untuk pembimbing Akademikku Bapak Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., MM yang selalu memberikan motivasi serta dorongan semangat dalam bidang akademik.
5. Untuk pembimbing I dan II Bapak Bapak Hendrianto, MA dan Bapak Ahmad Danu Syaputra, M.S.I.
6. Untuk sahabatku Three D\_E Dinaria Anggara, Dwi Wijati, Erlena Oktasari, Erni Rekawati Dan Euis Nopita.
7. Untuk Ibu dan Bapak kosan ku serta sahabat kosan Ervita ku Mustika Ramadhani, Rajabil Anbia, Weni Dianita, Sila Purma Sari, Lisda Yanti.
8. Untuk teman-teman seperjuangan perbankan syariah angkatan 2018 dari Lokal A,B,C,D,dan E.
9. Untuk Almamater Institut Agama Islam Negeri Curup tercintaku.



# **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19**

**Oleh:**

**Dewi Widiya Nengsi (18631040)**

## **ABSTRAK**

Muamalat DIN merupakan versi *Mobile Banking* terbaru dari Bank Muamalat Indonesia yang mana menawarkan kemudahan dan fasilitas untuk para nasabahnya. Alasan diluncurkannya Muamalat DIN agar berkurangnya transaksi secara langsung ke bank muamalat. Tetapi faktanya masih ada nasabah yang tetap datang ke bank ataupun ke ATM walaupun Muamalat DIN sudah di luncurkan dengan kemudahan dan kecanggihannya. Dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian terhadap keefektifan atau tidak efektifnya penggunaan aplikasi Muamalat DIN terhadap transaksi finansial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; 1) cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai transaksi finansial dimasa pandemi covid-19. 2) mendeskripsikan tentang efektivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi muamalat DIN sebagai transaksi finansial di masa pandemi covid-19.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif deskripsi, yaitu penelitian lapangan secara langsung terhadap efektivitas penggunaan aplikasi Muamalat DIN sebagai transaksi finansial dimasa pandemi covid-19. Adapun sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah pihak bank muamalat dan beberapa nasabah pengguna Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Curup. Sedangkan data sekunder berasal dari *Website* Bank Muamalat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Analisis data dengan Reduksi Data, Pemaparan atau penyajian data lalu pembuatan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa; 1) Penggunaan aplikasi Muamalat DIN ini dilakukan dengan langka-langka yang mudah dan tidak ribet. Syarat untuk menggunakan M. DIN harus ada aplikasi Muamalat DIN, memiliki *handphone* android, memiliki sinyal dan kuota internet. Cara penggunaan Muamalat DIN setiap ingin melakukan transaksi dimulai dengan login lalu memasukkan password baru kemudian memilih transaksi yang inginkan jika telah selesai maka jangan lupa klik *icon logout* yang ada di pojok kiri bagian atas 2) Efektivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN, menunjukkan bahwa sudah bisa dikatakan efektif karena pada pihak bank telah menerapkan beberapa elemen untuk mengukur efektivitas sebuah aplikasi serta telah terjadi peningkatan pengguna Muamalat DIN pada masa pandemi covid-19. Dari pihak pengguna banyak merasakan manfaat dari Muamalat DIN ini seperti lebih hemat waktu, biaya serta tenaga.

**Kata Kunci:** Efektivitas, *Digital Islamic Network*, Transaksi.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	Error! Bookmark not defined.
PENGAJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Penjelasan Judul .....	7
G. Kajian Literatur .....	9
H. Metodologi Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	17
A. Efektivitas .....	17
2. Elemen Mengukur Efektivitas Aplikasi.....	18
B. Aplikasi Muamalat DIN ( <i>Digital Islamic Network</i> ) .....	21
C. Finansial .....	26
D. Covid-19.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI BANK MUAMALAT INDONESIA ..	31
A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia .....	31
B. Keadaan Umum Bank Muamalat KCP Curup.....	33

<b>C. Visi, Misi dan Tujuan</b> .....	34
<b>D. Struktur Organisas</b> .....	36
<b>E. Tugas dan Wewenang</b> .....	36
<b>F. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Curup</b> .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>51</b>
<b>A. Hasil Penelitian</b> .....	51
<b>B. Pembahasan</b> .....	95
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>104</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	104
<b>B. Saran</b> .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	36
-------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	23
Tabel 2.2.....	24

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan yaitu terdapat pada pasal 1 ayat 2 menerangkan bahwa bank adalah tubuh suatu usaha yang dalam aktivitas operasionalnya ialah mengumpulkan dana dari warga yang berbentuk simpanan serta mendistribusikan kepada warga dalam bentuk kredit atau pinjaman serta bisa bentuk-bentuk yang lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan mutu hidup orang banyak.<sup>1</sup> Salah satu bentuk yang sangat berarti yang menjadi suatu elemen perbankan ialah pelayanan. Seperti sekarang ini, bank juga memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya lewat *online*. Pertumbuhan sistem teknologi keuangan atau biasa dikenal juga dengan *financial technology* yang mana pertumbuhannya sangat cepat membuat lembaga perbankan gencar dalam memenuhi layanan jasa keuangan berbasis teknologi salah satunya dengan *mobile banking*.

Bank Muamalat harus tetap menjaga kestabilan pemasarannya pada zaman teknologi ini bank memanfaatkan teknologi untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya serta dengan teknologi ini bisa melakukan promosi produk-produk yang ada di Bank Muamalat itu sendiri. Sama seperti

---

<sup>1</sup> “Presiden Republik Indonesia Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia,” 2022, Diakses pada 23/1/2022, <https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>.

bank-bank lainnya Bank Muamalat juga tidak ketinggalan memanfaatkan kemajuan teknologi. Dengan demikian Bank Muamalat menciptakan serta meluncurkan kepasaran suatu aplikasi yang dibuat secara khusus yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima *Online* dan untuk kepuasan nasabahnya. Dikeluarkannya aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) ini pada Kamis, 14 November 2019. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan sebuah aplikasi pelayanan *mobile banking* yang dimiliki Bank Muamalat aplikasi ini dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) ialah versi *mobile banking* syariah yang terbaru pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang mana menawarkan kelancaran penggunaan serta fasilitasnya untuk para nasabah Bank Muamalat. Dalam aplikasi Muamalat DIN ini sangat banyak fitur-fitur kekinian yang Islami yang mana tidak hanya memudahkan urusan transaksi perbankan saja melainkan juga bisa membantu kegiatan keseharian para nasabah seperti adanya jadwal sholat, menentukan arah kiblat sesuai tempat, adanya kalkulator zakat, serta ada juga hadist harian. Selain itu MDIN (*Muamalat Digital Islamic Network*) *mobile banking* syariah mempunyai layanan untuk membayar Ziswaf (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf) dengan ini memudahkan para nasabahnya menunaikan kewajibannya sebagai umat Muslim, nasabah juga bisa dengan mudah memilih lembaga mana yang ingin

dipilih untuk disalurkan dana Ziswafnya pada menu yang sudah ada di *mobile banking* syariah MDIN.<sup>2</sup>

Syarat penggunaan aplikasi Muamalat DIN secara umum sangatlah mudah hanya perlu terdaftar sebagai nasabah Bank Muamalat, harus memiliki *Handphone* Android yang dapat mengakses jaringan Internet, memiliki aplikasi Muamalat DIN, setelah memiliki aplikasi Muamalat DIN perlu mendaftar diri sebagai nasabah pengguna jasa *servis* Muamalat DIN barulah aplikasi ini bisa diakses oleh penggunanya, untuk menggunakan aplikasi ini tentunya harus memiliki kuota internet dan jaringan internet yang memadai.

Aplikasi Muamalat DIN telah di gunakan di Seluruh cabang Bank Muamalat Indonesia (BMI) termasuk Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup. Karena aplikasi ini adalah salah satu layanan *servis mobile banking* Bank Muamalat kepada nasabah secara *online* yang mana dalam aplikasi ini menyediakan fitur-fitur Islami yang dapat membantu kegiatan keseharian nasabah, Muamalat DIN merupakan pemanfaatan kemajuan *Finansia teknologil* pada zaman sekarang ini.

Pada pertengahan bulan Maret 2020 Indonesia mendapatkan masalah munculnya wabah virus yang mematikan yaitu covid-19 yang bermula terdeteksi pertama kali dari kota wuhan china. Dimana situasi itu sangat berdampak terhadap perekonomian di Indonesia banyak sektor perbankan

---

<sup>2</sup> Bank Muamalat, "Muamalat DIN, Aplikasi Mobile Banking Syariah dari Bank Muamalat Indonesia di Era Digital," 2021, Diakses pada 25/12/2021, [https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-banking-syariah-dari-bank-muamalat-indonesia-di-era-digital1?utm\\_source=Girafic\\_Google\\_Search&utm\\_medium=Text\\_ads&utm\\_campaign=Muumalata\\_Digital1](https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-banking-syariah-dari-bank-muamalat-indonesia-di-era-digital1?utm_source=Girafic_Google_Search&utm_medium=Text_ads&utm_campaign=Muumalata_Digital1).



mengalami krisis bahkan ada bank yang terpaksa harus melakukan likuidasi, sedangkan bank syariah salah satunya Bank Muamalat tidak sampai melakukan likuidasi.<sup>3</sup>

Alasan diluncurkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) untuk menghindari interaksi langsung nasabah ke kantor atau pusat perbankan seperti datang ke kantor Bank Muamalat atau ke ATM. Jadi alasan diluncurkannya M.DIN supaya untuk melakukan transfer, melakukan pembayaran listrik, PDAM, Wifi, atau kegiatan lainnya tidak perlu lagi datang ke kantor bank dalam kondisi covid-19 jangan sampai lagi orang-orang berkerumunan ke kantor bank mengantri di bank ataupun mengantri di ATM hanya untuk melakukan kegiatan transaksi finansial seperti pembayaran ataupun transfer.

Faktanya ternyata masih ada saja nasabah yang datang ke bank ataupun ke ATM walaupun aplikasi DIN sudah diluncurkan dengan fiturnya yang sederhana, komplis, dan dengan kemudahan penggunaannya seharusnya kegiatan seperti ingin melakukan transfer ataupun pembayaran listrik, PDAM Wifi, pembelian pulsa, Top-UP dan lainnya seperti ini, cukup dilakukan pada aplikasi M.DIN di *handphone* saja.

Dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian terhadap keefektifan atau tidak efektifnya dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) terhadap transaksi finansial yang dilakukan hanya lewat *handphone*,

---

<sup>3</sup> Haidar Ali and Ali Setiawan, "Restrukturisasi Pembiayaan Selama Pandemic Covid-19 Di Bank Muamalat Madiun," *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* Volume 2, no. 1 (2021): h. 69.

serta bagaimana pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup kepada nasabahnya.

Dari latar belakang diatas, dapat kita ketahui bahwa dalam masa pandemi covid-19 sangat dibutuhkan teknologi yang bisa membantu memudahkan para nasabah melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank secara langsung untuk melakukan transaksi finansial perbankan karena dikhawatirkan akan terinfeksi virus corona. Oleh karena itu peneliti tertarik menyusun skripsi dengan mengambil judul **Efektivitas Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Sebagai Transaksi Finansial Di Masa Pandemi Covid-19.**

## **B. Batasan Masalah**

Pada Bank Muamalat secara keseluruhan ada banyak nasabahnya, tetapi karena dari pihak Bank Muamalat tidak boleh mengelolah data dan tidak bisa memberikan data nasabah kepada peneliti maka peneliti hanya mengambil informan sebanyak 13 orang saja yang terdiri dari 2 orang karyawan Bank Muamalat dan 11 orang lainnya nasabah pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Curup.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara penggunaan Aplikasi Muamalat DIN sebagai transaksi finansial dimasa pandemi covid-19?
2. Bagaimana efektivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN sebagai transaksi finansial dimasa pandemi covid-19?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN sebagai transaksi finansial dimasa pandemi covid-19.
2. Untuk mendeskripsikan tentang efektivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN sebagai transaksi finansial di masa pandemi covid-19.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat yang baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian tersebut antara lain:

1. Manfaat teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai tinjauan untuk memahami efektivitas penggunaan aplikasi muamalat DIN di masa pandemi covid-19.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan terhadap perkembangan aplikasi Muamalat DIN.

## 2. Manfaat praktis

- a. Untuk peneliti lanjutan dapat menjadikan pedoman tentang efektivitas penggunaan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai transaksi finansial di masa pandemi Covid-19.
- b. Untuk Perpustakaan kampus Institut Agama Islam Negeri Curup, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan koleksi bacaan.
- c. Untuk Bank Muamalat sendiri penelitian ini agar dapat dijadikan sebagai upaya menjaga mutu layanan terhadap nasabahnya.

## F. Penjelasan Judul

### 1. Efektivitas

Efektivitas adalah bagaimana cara suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dana dalam usaha untuk mewujudkan tujuan operasional.<sup>4</sup>

### 2. Penggunaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata penggunaan adalah proses, cara, perbuatan menggunakan sesuatu. Arti lainnya dari penggunaan adalah pemakaian. penggunaan merupakan kegiatan dalam menggunakan atau memakai sesuatu seperti sarana atau barang. Menurut Ardianto dalam bukunya yang berjudul *komunikasi massa*, tingkat

---

<sup>4</sup> E Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah : Konsep, Strategi Dan Implementasi*, Cetakan 6 (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 82.

penggunaan media dapat dilihat dari frekuensi dan durasi dari pengguna media tersebut.<sup>5</sup>

### 3. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yaitu sebuah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan bisa dimana saja oleh penggunanya dengan aplikasi ini akan memudahkan para pengguna jasa lembaga keuangan perbankan.<sup>6</sup>

### 4. Transaksi

Secara umum transaksi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi yang mana kegiatan ini mampu mengubah jumlah harta atau finansial yang sebelumnya mereka miliki.<sup>7</sup>

### 5. Finansial

Finansial berasal dari kata serapan bahasa Inggris, *financial*, *finansial* artinya segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan. Finansial adalah mencakup banyak hal, tak hanya mencakup mengelola keuangan, namun juga bagaimana cara memaksimalkan sumber daya, alokasi pengeluaran, perhitungan atas resiko, hingga melihat prospek di masa mendatang.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Elvinaro Ardianto, Lukiati Komala, and Siti Karlinah, *Komunikasi Massa : Suatu Pengantar*, Cetakan 4 (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014), h. 125.

<sup>6</sup> Bank Muamalat, "Muamalat DIN (Digital Islamic Network)," 2022, Diakses Pada 3/8/2021, <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>.

<sup>7</sup> Muhammad Syahrin, "Transaksi: Pengertian, Sistem, Jenis, Bentuk, Dan Manfaatnya," 2021, Diakses pada 25/12/2021, <https://www.hashmicro.com/id/blog/transaksi-adalah/>.

<sup>8</sup> Muhammad Idris, "Apa Arti Finansial," 2021, Diakses pada 25/12/2021, <https://money.kompas.com/read/2021/07/25/083235626/apa-arti-finansial>.

## 6. Covid-19

Virus ini bermula di wuhan, china pada 31 Desember 2019. Virus yang merupakan virus RNA strain tunggal positif ini menginfeksi saluran pernapasan. Penegakan diagnosis dimulai dari gejala umum berupa demam, batuk dan sulit bernapas hingga adanya kontak erat dengan negara-negara yang sudah terinfeksi. Pengambilan *swab* tenggorokan dan saluran napas menjadi dasar penegakan diagnosis *coronavirus disease*.<sup>9</sup>

## G. Kajian Literatur

Kajian literatur merupakan penelusuran terhadap karya- karya ilmiah ataupun studi- studi terdahulu sebagai rujukan pedoman riset lebih lanjut serta untuk memperoleh informasi yang valid, menjauhi duplikasi, plagiasi, dan menjamin originalitas serta legalitas riset yang dilakukan.<sup>10</sup> Untuk itu setidaknya ada beberapa yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Ahmad Riad, Skripsi, Strategi *Frontliner* Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat KC palangka raya, metode penelitian yang digunakan jenis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ahmad Riad di dapatkan bahwa  
1) Dalam mengoptimalkan Muamalat DIN Bank Muamalat KC palangka raya. Bagi pihak *Frontliner* pada Bank Muamalat harus menerapkan strategi

---

<sup>9</sup> Anna Yuliana, Ruswanto, and Firman Guataman, *Covid-19: Pandemi Yang Menyerang Bumi Kami* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021), h. 1.

<sup>10</sup> Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*, 4th ed. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h. 32.

pelayanan dan pemasaran yang didalamnya memuat prinsip-prinsip layanan dan menetapkan bauran pemasaran (*marketing mix*), yaitu dengan cara langsung mendatangi nasabah, ATM, SMS *blast*, *sales call*, dan *mobile banking* lama. 2) menurut strategi yang telah dilakukan oleh pihak *Frontliner* Bank pastinya ada kendala dan kemudahan. Kendala yang ditemukan yaitu kesulitan dalam membimbing pihak lansia untuk menggunakan Muamalat DIN serta jaringan yang secara tiba-tiba *down* kemudian kepada nasabah yang mempunyai banyak rekening tabungan. Sedangkan untuk kemudahan yang di dirasakan yaitu mengurangi terjadinya transaksi secara langsung di kantor serta memudahkan mengontrol saldo rekening.

2. Siti Nurjannah, Skripsi, Aplikasi Ceriah *Digital* Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota Di KSPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Di Kota Gajah, Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan prima yang diterapkan oleh pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota yaitu: prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan, keamanan, kepastian waktu, tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Kemudian untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggotnya, BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah telah memberikan pelayanan ekstra dalam bentuk layanan *online* dengan nama Aplikasi Ceria Digital. Kemudian

kepuasan anggota terhadap Aplikasi Digital Ceria dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kualitas produk, faktor kualitas pelayanan dan faktor biaya.

3. Tri Nurbaiti, Skripsi, Dampak Pelayanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Meningkatnya Jumlah Nasabah (studi kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam), metode penelitian deskriptif kualitatif, kesimpulan hasil penelitian bahwa pelayanan jasa *mobile banking* yang dilakukan Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam dalam peningkatan jumlah nasabah adalah *mobile banking* mempermudah transaksi, memberikan kenyamanan pada nasabah sehingga menambah loyalitas nasabah pada bank dan menarik nasabah baru untuk membuka rekening di Bank Muamalat sehingga akan banyak nasabah yang menggunakan layanan jasa *mobile banking*.
4. Rekian Roro Pawestri, Jurnal, Setrategi Pemasaran Aplikasi *Mobile Bankiing* Muamalat DIN (*Digitak Islamic Network*) Di PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI), Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ngajuk, Artikel Ilmiah, metode penelitian Deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Muamalat KCP ngajuk menggunakan 4 setrategi yaitu *walk* di bagian strategi pemasaran melalui telepon, strategi pemasaran dengan sosialisasi serta setrategi pemasaran dengan media sosial. 4 strategi pemasaran yang digunakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI), Tbk Kantor Cabang Pembantuh (KCP) Ngajuk, di sesuaikan kepada elemen-elemen bauran pemasaran yang ada.



5. Neni Anggraini, Skripsi, Peranan *Finansial Teknologi* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu, Metode penelitian Deskriptif Kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa peran *finansial teknologi* sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Terdapat kesulitan yang dihadapi dalam menerapkan *finansial teknologi* ialah terhadap sarana dan prasarana serta sumber daya manusia (SDM).

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas perbedaan dan persamaan dengan penelitian peneliti dapat disimpulkan bahwa yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian ini hanya fokus pada keefektivitasan dalam penggunaan sebuah aplikasi terbaru yang dikeluarkan pihak Bank Muamalat yaitu Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai transaksi finansial pada masa pandemi covid-19. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah kesamaan isu topik pembahasan dan metodologi penelitian yang sama.

## **H. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu penelitian lapangan secara langsung terhadap efektivitas penggunaan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai transaksi finansial dimasa pandemi covid-19. Pendekatan ini mengutamakan kegiatan

studi yang berhubungan langsung dengan informasi semacam observasi serta wawancara secara mendalam.

Penelitian kualitatif yaitu pengumpulan data pada suatu latar ilmiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara ilmiah.<sup>11</sup>

Deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek dan objek (seseorang, lembaga, dan masyarakat), pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.<sup>12</sup>

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Jl. Merdeka No. 732 Pasar Baru, Curup, kabupaten Rejang Lebong, Kota Bengkulu, 39113. Alasan saya memilih Bank Muamalat ini dikarenakan letak tempatnya sangat strategis dan hanya satu-satunya Bank Muamalat yang berada di kabupaten Rejang Lebong.

## 3. Sumber Data

Data dalam penelitian ini dibagi menjadi data primer dan data sekunder yang dijabarkan sebagai berikut:

### a. Data primer

Data primer adalah data-data yang berasal dari sumber data utama, yang dapat memberikan informasi secara langsung, di dalam buku Suharsimi Arikunto “menerangkan bahwa sebuah data primer yaitu data

---

<sup>11</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 38th ed. (Bandung: PT Remaja Rosda karya, 2018), h. 5.

<sup>12</sup> Soejono and H. Abdurrahman, *Metode Penelitian : Suatu Pemikiran Dan Penerapan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 23.

yang berupa kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak tubuh, atau tindakan yang dilakukan oleh subjek yang dipercaya.”<sup>13</sup> Pada penelitian ini data primer di dapatkan dari hasil wawancara peneliti kepada pihak Bank Muamalat dan beberapa nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari bahan perpustakaan, yaitu data seperti file-file tertulis, dan data yang diperoleh dari berbagai buku yang berhubungan dengan masalah penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto, data skunder ialah data yang didapatkan dari file grafik, *picture*, *movie*, *video recording*, objek serta data lainnya yang bisa memperlengkap data asli.<sup>14</sup>

4. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi tidak berstruktur adalah observasi yang dilakukan tanpa menggunakan *guide* observasi. Pada peneliti atau pengamat harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek.<sup>15</sup>

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya-jawab yang mengarah pada tujuan tertentu. Tujuan tertentu itu adalah tujuan penelitian untuk menggali informasi yang relevan dengan fokus penelitian.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 21.

<sup>14</sup> Arikunto, h. 22.

<sup>15</sup> Juliansyah Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*, 1 Cetakan 7 (Jakarta: Kencana, 2017), h. 140.

### c. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu yang dituangkan dalam bentuk tertulis, lisan, dan tertulis. Dalam prakteknya, peneliti mempelajari dan mencatat dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Metode ini digunakan untuk melengkapi informasi dari data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

## 5. Analisis Data

Analisis data adalah proses menganalisis data dan merupakan teknik menafsirkan hasil analisis, didukung oleh proses pengumpulan data, untuk membuat analisis lebih mudah, lebih tepat, dan lebih akurat.<sup>17</sup> Ada tiga prosedur analisis data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:<sup>18</sup>

### a. Reduksi Data

Pada prosedur reduksi informasi ini, informasi direduksi serta ditransformasi dalam upaya supaya informasi jadi lebih gampang terakses, lebih gampang dimengerti, serta pada kesimpulannya periset bisa memandang pola utama ataupun tema utama yang terdapat dalam informasi.

### b. Pemaparan atau Penyajian Data

Tujuan pemaparan informasi merupakan mendeskripsikan ide- ide utama dalam informasi yang disajikan secara terorganisir serta gabungan data terabstraksi yang membolehkan kesimpulan jadi bisa diambil.

---

<sup>16</sup> Fattah Hanurawan, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Psikologi*, Cetakan 1 (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), h. 110.

<sup>17</sup> Jogiyanto Hartono, *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*, 1st ed. (Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2018), h. 194.

<sup>18</sup> Hanurawan, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Psikologi*, h. 130.

c. Pembuatan kesimpulan dan Verifikasi (Validasi)

Pemaparan informasi setelah itu menciptakan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan pemaknaan pola-pola yang timbul sepanjang proses analisis informasi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Efektivitas**

Dalam mendefinisikan efektivitas ada beberapa teori yaitu sebagai berikut:

##### **1. Pengertian Efektivitas**

Efektivitas merupakan sebuah unsur pokok yang mencapai sebuah tujuan atau sasaran yang telah ditentukan disetiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila dapat tercapainya tujuan ataupun sasaran yang sudah ditentukan. Secara singkat efektivitas adalah pengukuran dalam sebuah arti tercapainya tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.<sup>1</sup>

Efektivitas atau daya guna senantiasa terpaut dengan ikatan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebetulnya dicapai. Efektivitas atau daya guna ini bisa dilihat dari bermacam sudut pandang (*view point*) serta bisa dinilai dengan bermacam metode serta memiliki bermacam kaitan yang erat dengan efektif.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Bachtiar Rifa'i, "Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan Dalam Program Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo" Volume 1 No. 1 (2013): h. 132.

<sup>2</sup> Richard M Steers, *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 1980), h. 153.

## 2. Elemen Mengukur Efektivitas Aplikasi

Terdapat 7 elemen yang wajib dicermati untuk mengukur efektivitas aplikasi *mobile*, sebagai berikut:<sup>3</sup>

### a. *User* (pengguna)

Dalam pemasaran seluler, pengguna adalah seseorang yang menggunakan aplikasi untuk jangka waktu tertentu. Selama periode ini, setiap pengguna dihitung sehingga pembuat aplikasi dapat menghitung secara akurat jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi. Sesuai dengan penjelasan diatas dapat disimpulkan elemen *user* (Pengguna) ialah berapa banyak pengguna yang memakai aplikasi seluler yang telah diciptakan.

### b. *Sessions*

*Sessions* adalah jumlah waktu yang dihabiskan seorang pengguna *mobile* dengan aktif pada aplikasi selama interaksi yang terputus, dari saat seseorang buka aplikasi sampai aplikasi ditutup. Dengan mengikuti sesi-sesi ini, anda bisa melihat seberapa menarik aplikasi anda untuk kepuasan seorang pengguna.

### c. *Sessions interval*

Ini adalah sambungan dari *sessions*, *interval* waktu antara *sessions* satu penggunaan akan dihitung sampai *sessions* berikutnya selesai.

---

<sup>3</sup> Fadli Zufwari, "7 Elemen Yang Harus Diperhatikan Untuk Mengukur Efektifitas Aplikasi Mobile Anda," 2022, Diakses pada 8/2/2022, <https://nextdigital.co.id/7-elemen-yang-harus-diperhatikan-untuk-mengukur-efektifitas-aplikasi-mobile-anda/>.

d. *User intentions*

Kualitas yang anda tunjukkan ke aplikasi anda akan dinilai di sini berdasarkan berapa banyak waktu yang dihabiskan seseorang di aplikasi anda selama waktu tertentu. Maka dengan begitu, anda bisa mengetahui apakah *mobile* yang anda ciptakan menjadi favorit penggunanya.

e. *Acquisition*

*Acquisition* yaitu dalam hal penghasilan yang anda dapatkan, akuisisi adalah hal utama yang tidak boleh dilewatkan untuk diperhitungkan. Akuisisi ialah persentase pengguna yang telah mengunduh serta memasang aplikasi anda dari beberapa sumber (*organic search*, iklan berbayar, *in-app referrals*), atau dengan kata lain, anda bisa mendapatkan penghasilan dari setiap unduhan serta pemasangan di aplikasi anda.

f. *Lifetime value*

Merupakan suatu level berharga aplikasi tersebut tuntut berada di *smartphone* kepunyaan seseorang untuk keperluan rutinitas harian. Agar nantinya bisa dipantau apakah *mobile* ini bisa menetap lama ataupun tidak untuk kebanyakan penggunanya.

g. *Retention*

Ini merupakan jumlah persentase dari seberapa banyak seorang pemakai yang mengunjungi kembali aplikasi kamu semenjak penggunaan pertama kali. Melalui *retention* ini, kamu bisa mencermati serta



mempelajari apakah aplikasi sanggup mencuri perhatian saat pertama kali.

### **3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas**

Terdapat 4 aspek yang pengaruhi daya guna kerja, semacam yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam bukunya yang berjudul efektivitas organisasi, yaitu:<sup>4</sup>

#### **a. Karakteristik Organisasi**

Ciri organisasi terdiri dari struktur serta teknologi organisasi yang bisa pengaruhi segi-segi tertentu dari daya guna dengan bermacam metode. Yang diartikan struktur merupakan ikatan yang relatif pas sifatnya, semacam ditemukan dalam organisasi, struktur meliputi gimana metode organisasi menyusun orang-orangnya dalam menuntaskan pekerjaan. Sebaliknya yang diartikan teknologi merupakan mekanisme sesuatu organisasi buat mengganti masukkan mentah jadi keluaran (*output*).

#### **b. Karakteristik Lingkungan**

Aspek lingkungan luar serta lingkungan dalam pula sudah dinyatakan memiliki pengaruh terhadap efektivitas kerja. Lingkungan luar ialah seluruh kekuatan yang muncul di luar batas-batas organisasi serta pengaruhi keputusan dan tindakan di dalam organisasi. sedangkan lingkungan dalam yang pada umumnya disebut iklim organisasi, meliputi

---

<sup>4</sup> Steers, *Efektivitas Organisasi*, h. 9.

macam-macam atribut lingkungan kerja yang memiliki hubungan dengan segi-segi tertentu dari efektivitas.

c. Karakteristik Pekerja

Pada realitasnya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang sangat berarti karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar ataupun menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

d. Kebijakan Dan Praktek Manajemen

Secara umum, pemimpin memainkan peran sentral dalam keberhasilan suatu organisasi dengan merencanakan, mengkoordinasikan, dan memperlancar kegiatan yang ditunjukkan untuk mencapai sasaran.

## **B. Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)**

### **1. Pengertian Muamalat DIN**

Muamalat DIN adalah layanan *mobile banking* yang mentransfer dana *klien*, pengecekan saldo serta rekening koran klien, cicilan, tonggakan kartu kredit, penagihan listrik, asuransi, air PDAM, telepon rumah, televisi kabel, Ziswaf, dll antara rekening maupun antar ke bank lainnya.

### **2. Manfaat Muamalat DIN**

a. Memberikan kemudahan penggunaan nasabahnya untuk melakukan transaksi *finansial* perbankan, seluruh nasabah bisa mengakses menggunakan telepon seluler berjenis GSM dan memiliki sinyal yang mudah dijangkau.

- b. Menjadikan pekerjaan *klien* lebih murah, memperkuat tingkat efisiensi, tingkatkan kapasitas produksi dan mengembangkan kinerja kerjaan.

### 3. Fasilitas Muamalat DIN

Sarana *internet banking* berdasarkan garis besar terbagi menjadi dua bagian yaitu:

#### a. Fasilitas Non Transaksional

Merupakan suatu fasilitas yang digunakan hanya untuk melihat rekening atau melakukan kegiatan administrasi dan tidak tercatat dalam transaksi rekening. Fasilitasnya antara lain yaitu:

- 1) Melihat saldo rekening
- 2) Melihat transaksi terakhir
- 3) *Download* laporan transaksi
- 4) Daftar rekening
- 5) Melihat gambar cek yang sudah dibayar
- 6) Ganti *password*

#### b. Fasilitas transaksional

Merupakan suatu fasilitas yang langsung berhubungan dengan rekening dan setiap transaksasi tercatat ke dalam rekening. Fasilitasnya antara lain:<sup>5</sup>

- 1) Transfer dana antar rekening
- 2) Melakukan kliring

---

<sup>5</sup> Decky Hendarsyah, "Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan," *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Volume 1 No. 1, no. Vol 1 No 1 (2012); *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*-June (2012); Diakses pada 8/1/2022, <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v1i1.2>.

- 3) Membayar tagihan (listrik, air dan telepon/*handphone*)
- 4) Membayar zakat, wakaf dan sedekah
- 5) Pembelian tiket
- 6) Pembelian pulsa
- 7) Pembelian dan penjualan investasi
- 8) Proses persetujuan transaksi
- 9) Aplikasi dan transaksi pinjaman

#### 4. Fitur Limit dan Biaya Transaksi Muamalat DIN

##### a. Limit Transaksi

**Tabel. 2.1 Tabel Limit Transaksi Muamalat DIN**

Jenis Transaksi	Batas Per Hari (Rp)	Batas Per Transaksi (Rp)	Minimal Batas/Transaksi (Rp)
Tranfer Antar Bank Muamalat	250.000.000	250.000.000	10.000
Transfer Antar Bank Lain	25.000.000	10.000.000	10.000
SKN			
RTGS	100.000.000 250.000.000	100.000.000 250.000.000	10.000 100.000.000
Pengisian Ulang Pls	2.000.000	Menurut jenis <i>denominasi</i> dari masing-masing <i>provider</i>	Menurut jenis <i>denominasi</i> dari masing-masing <i>provider</i>
MQRIS	10.000.000	5.000.000	1
<i>Top Up E-Money (Govay, OVO, Link Aja Serta Link Aja Syariah)</i>	Menurut ketentuan masing-masing yang menyediakan layanan	2.000.000	Menurut ketentuan masing-masing yang menyediakan layanan

## b. Biaya Transaksi

**Tabel. 2.2 Tabel Biaya Transaksi Muamalat DIN**

Fitur Transaksi		Biaya (Rp)
<b>INFORMASI</b>		
1	Informasi Saldo	Gratis
2	Informasi Mutasi Transaksi	Gratis
<b>TRANSFER</b>		
1	Transfer Antar Bank Muamalat	Gratis
2	Transfer Ke Bank Lain	Rp. 6.500
3	Transfer Ke Bank Lain (SKN)	Rp. 2.900
4	Transfer Ke Bank Lain (RTGS)	Rp. 25.000
<b>PEMBAYARAN</b>		
1	Pembayaran Telko	Gratis
2	Pembayaran Pln Postpaid & Nontaglis	Rp. 3.500
3	Pembayaran Telkom Pay (PSTN)	Rp. 2.500
4	Pembayaran Internet Telkom	Rp. 2.500
5	Pembayaran Tv Berlangganan: Mnc Vision (Indovision/Top Tv/Oke Vision) Telkomvision/Transvision	Gratis Rp. 2.500
6	Pembayaran Tiket: Garuda Airlines	Rp. 7.500
7	ZIS (Zakat, Infaq & Shadaqoh): BBM Baznas Rumah Zakat Dompot Dhuafa	Gratis Gratis Gratis Rp. 1.500 Rp. 1.500
8	DPLK Syariah Muamalat	Rp. 1.000
9	Virtual Account Muamalat	Rp. 1.000
10	Pembayaran Qris	Gratis
<b>ISI PAKET DATA</b>		
1	Telkomsel	Rp. 1.000
2	XI	Gratis
3	Indosat	Gratis
<b>ISI ULANG PULSA</b>		
1	Pembelian Prepaid/Token Pln	

2	Pembelian Pulsa Isi Ulang Telko: Telkomsel XI Indosat Tri Smartfren	Rp. 1.500 Rp. 1.500 Rp. 1.500 Gratis Gratis
ISI ULANG UANG ELEKTRONIK		
1	Gopay	Rp. 2.000
2	Link Aja & Link Aja Syariah	Rp. 1.500
3	OVO	Rp.1.500 (Mengurangi Saldo Ovo Yang Diisi)

## 5. Langkah-Langkah Mendaftarkan Muamalat DIN

Dibawah ini adalah cara registrasi aplikasi Muamlaat DIN pada *handphone*:

- a. Download aplikasi Muamalat DIN
- b. Buka aplikasi Muamalat DIN lalu klik daftar
- c. Masukkan No. Rek, masukkan PIN ATM, nomor *handphone* yang sudah didaftarkan pada bank
- d. Capthcha
- e. Klik tombol Tnc, lalu klik lanjut
- f. Masukkan angka OTP yang masuk melalui SMS
- g. Membuat *user ID* serta *password* & konfirmasi *password*
- h. Masukkan alamat E-mail
- i. Buat angka TIN yang terdiri dari 6 digit angka

- j. Setelah itu proses registrasi telah berhasil maka nasabah bisa menggunakan Muamalat DIN nya

## **6. Langkah-Langkah Penggunaan Muamalat DIN**

- a. Buka aplikasi Muamalat DIN
- b. Pilih Login
- c. Masukkan Password
- d. Pilih transaksi yang ingin dilakukan, misalnya transfer dana
- e. Klik rekening penerima
- f. Klik ikon (+) di sudut kiri bawah, untuk menentukan bank tujuan
- g. Pilih bank yang akan dituju lalu masukkan no rekening, kemudian klik lanjut
- h. Masuk ke halaman *Inquiry* masukkan nama panggilan penerimanya, jika data sudah sesuai silakan klik lanjut
- i. Masukkan nominal yang ingin di transfer
- j. Masukkan TIN lalu klik lanjut bukti transaksi akan tersimpan di galeri ponsel.<sup>6</sup>

## **C. Finansial**

### **1. Pengertian Finansial**

*Fintech* berasal dari *financial teknologi* ataupun *teknologi financial*.

Sesuai pendapat (NDRC) *The National Digital Research Centre*, ialah *fintech* selaku “*Inovation Infinancial Servis*” ataupun “penemuan baru dalam

---

<sup>6</sup> Bank Muamalat, “Langkah-Langkah Mendaftar & Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN,” 2022, Diakses pada 15/1/2022, <https://BankMuamalat.Co.Id>.

layanan keuangan *Fintech*” yakni salah satu penemuan baru pada zona *financial* yang menciptakan teknologi dengan sentuhan modern. Banyak sekali transaksi keuangan yang bisa kita lakukan melalui *Fintech* ini seperti pembayaran, investasi, peminjaman duit, transfer, perencanaan keuangan.<sup>7</sup>

## 2. Manfaat Finansial

Dengan adanya *financial teknologi* memberikan efek samping terhadap *style* hidup warga Indonesia. Campuran efektivitas serta teknologi memiliki akibat positif untuk masyarakat. *Financial teknologi* membantu pertumbuhan pada bagian *startup* teknologi yang lagi berkembang di Indonesia. Perihal ini tentu saja tingkatkan pertumbuhan ekonomi tersebut hendak mendatangkan manfaat yang lain yakni peningkatan jenjang hidup warga serta ekonomi secara (besar) makro, daya jelajah yang ditawarkan oleh penemuan baru *fintech* ini bisa meningkatkan penjualan *E-Commerce*.<sup>8</sup>

## 3. Tipe-Tipe Finansial

Terdapat tiga tipe finansial teknologi yaitu:

- a. Sistem bayar lewat orang ketiga (*Third- Party Paymen Sytem*).  
Contohnya sistem bayar lewat orang ketiga ialah *Cross- Border EC*, *Online To Offline* (O2O), sistem bayar *mobile*, serta *platform* pembayaran yang sediakan jasa semacam bayar bank serta transfer.
- b. (P2P) *Peer-To-Peer lending* ialah *platform* yang menyiapkan pertemuan antara pemberi pinjaman dengan peminjam lewat dunia maya. *Peer-To-*

---

<sup>7</sup> Ernama Santi, Budiharto, and Hendro Saptono, “Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Finansial Technology ( Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016),” *Diponegoro Law Journal* Volume 6 No. 3 (2017): Diakses pada 8/1/2022.

<sup>8</sup> PT. Rintis Sejahtera, “Manfaat Fintech,” 2022, Diakses pada 8/1/2022, <https://www.jaringanprima.co.id/id/manfaat-fintech>.



*Peer lending* sediakan cara kredit serta mengatur efek. *Platfrom* ini menolong pemberian dana serta pengutang penuhi keperluan tiap-tiap serta menciptakan pemakaian duit secara efektif.

- c. *Crowdfunding* ialah jenis finansial teknologi dimana suatu konsep ataupun produk semacam *desain*, program, konten serta karya kreatif diterbitkan secara universal serta untuk warga yang tertarik serta mau menunjang konsep ataupun produk tersebut bisa memberikandukungan secara finansial.

#### **4. Kelebihan dan Kekurangan Finansial**

##### a. Kelebihan finansial

- 1) Memberi pelayanan kepada warga yang tidak bisa dilayani oleh perusahaan keuangan tradisional dikarenakan tegasnya peraturan pada perbankan serta terdapatnya keterbatasan perusahaan perbankan tradisional pada saat memberi layanan warga pada wilayah tertentu.
- 2) Menjadi solusi pendanaan tidak hanya pada jasa perusahaan keuangan tradisional saja dimana masyarakat juga membutuhkan solusi pembiayaan yang lebih demokrasi serta transparan.

##### b. Kekurangan finansial

- 1) Finansial teknologi ialah bagian yang tidak mempunyai surat buat memindahkan biaya serta kurang mapan dalam melaksanakan pekerjaan dengan biaya besar, bila dibanding antara bank.

- 2) Terdapat separuh industri finansial teknologi tidak mempunyai untuk melaksanakan langka-langka sesuai sistem serta kelengkapan produk.<sup>9</sup>

## D. Covid-19

### 1. Pengertian Covid-19

Para ahli mengatakan bahwa covid-19 atau *Coronavirus Disease 2019* merupakan penyakit yang ditimbulkan oleh virus yang mereka namai SARS- CoV-2. Virus ini merupakan virus yang baru diketahui serta semacam halnya virus *corona* yang lain, dia menyebar serta meluas awal mulanya lewat fauna serta setelah itu melanda siapa saja.<sup>10</sup>

### 2. Kronologi Timbulnya Covid-19

Bertepatan pada tanggal 31 Desember 2019, komisi kesehatan kota Wuhan, provinsi Hubei, Tiongkok melaporkan sekelompok kasus permasalahan *pneumonia* yang penyebabnya tidak diketahui serta setelah itu berhubungan dengan laporan pasar grosir santapan Laut Huanan Wuhan, yaitu pasar grosir dan hewan hidup yang menjual bermacam tipe hewan. Pada 9 Januari 2020, CDC Tiongkok melaporkan bahwa virus corona baru (*2019-nCoV*) terdeteksi sebagai virus pemicu *pneumonia* tersebut. Virus yang baru ini mirip dengan *SARS- Cov*.

Pada 17 Januari 2020, terdapat sebanyak 44 laporan kasus orang (yang dikonfirmasi di laboratorium) yang terinfeksi *2019- nCoV*, 41 dari Wuhan,

---

<sup>9</sup> “Kelebihan Dan Kekurangan Fintech,” 2022, Diakses 8/1/2022, [http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdDoc/Bab2/RS1\\_2017\\_1\\_34\\_Bab2.pdf](http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdDoc/Bab2/RS1_2017_1_34_Bab2.pdf).

<sup>10</sup> M. Quraish Shihab, *Corona Ujian Tuhan: Sikap Muslim Menghadapinya* (Jakarta: Lentera hati, 2020), h. 2.

serta 3 orang dalam ekspedisi ke Thailand (2) dan Jepang (1). Indikasi muncul semenjak 8 Desember 2019 sampai 5 Januari 2020 dengan indikasi demam, batuk serta sesak nafas. Gambar *Rontgen* paru menampilkan karakteristik khas *pneumonia* virus dengan bintik- bintik penuh pada kedua belahan paru. Sebagian besar kasus adalah pria berumur 40-69 tahun.<sup>11</sup>

### **3. Gejala Infeksi Virus Covid-19**

Indikasi penyakit lantaran infeksi virus corona yang baru di Wuhan ini bermacam-macam, dari yang ringan tanpa indikasi sampai yang parah seperti sesak, nyeri otot, pilek seperti flu, hingga diare.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Hans Tandra, *Virus Corona Baru Covid-19 : Kenali, Cegah, Lindungi Diri Sendiri & Orang Lain* (Yogyakarta: Andi Offset, 2020), h. 7-8.

<sup>12</sup> Tandra, h. 11.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM INSTANSI BANK MUAMALAT INDONESIA

#### A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia (BMI) didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Jalinan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta pengusaha Muslim yang setelah itu mendapatkan sokongan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992, Bank Syariah atau lebih jelasnya Bank Muamalat Indonesia (BMI) secara resmi beraktifitas selaku bank melaksanakan kegiatannya bersumber pada ketepatan Syariat awal di tanah air Indonesia. 2 tahun berikutnya, yaitu pada Kamis, 27 Oktober 1994, BMI (Bank Muamalat Indonesia) mendapatkan persetujuan sebagai Bank Devisa setelah setahun terdaftar sebagai industri luas yang tidak *listing* di Bursa Dampak Indonesia (BEI).

Di tahun 2003, BMI membuat (PUT) Penawaran Umum Terbatas Dengan (HMETD) Hak Memesan dampak Terlebih Dulu berjumlah 5 kali serta jadi organisasi perbankan pertama di Indonesia yang menghasilkan *sukuk mudharabah* (*sukuk* yang diterbitkan sesuai dengan akad dan qabul *mudharabah*). *Corporate action* tersebut menegaskan bahwa untuk jabatan (BMI) Bank Muamalat Indonesia pada peta perusahaan perbankan Indonesia.

BMI terus melakukan inovasi menciptakan hal baru pada keuangan syariah semacam asuransi yang berbasis syariah (*Asuransi Takaful*), biaya

pensiun instansi Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) serta *Multifinance* syariah (*Al- Ijarah Indonesia Finance*) yang semuanya jadi pengeluaran baru di Indonesia, tidak cuma itu, produksi bank yakni *Shar-e* yang dikeluarkan pada tahun 2004 pula yakni simpanan praktis pertama di Indonesia. Produksi *Share-e Gold* Debit Visa yang dikeluarkan pada tahun 2011 yang lalu meraih penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) nominasi kartu debit Syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channell* sejenis *Mobille banking*, ATM, dan *Cash Management*. Semua produk itu menjadi pelopor produk syariah di Indonesia dan jadi patokan sejarah di perusahaan bank syariah.

Bersamaan kapasitas bank semakin luas serta diakui, Bank Muamalat Indonesia memperluas jangkauan dengan cara terus membangun dan memperbanyak kantor cabangnya tidak hanya pada Indonesia saja, namun juga diluar negeri. Pada tahun 2009, Bank Muamalat mendapat persetujuan untuk membangun instansi cabang di Kuala Lumpur, Malaysia serta jadi perbankan dini di Indonesia serta satunya yang mewujudkan pengembangan bisnis di negara Malaysia. Terhitung sampai saat ini, Bank Muamalat sudah mempunyai sebanyak 240 instansi layanan tercantum satu instansi cabang di Malaysia. kegiatan perbankan pula berjalan dengan lancar karena adanya sarana jaringan pelayanan yang besar berupa Unit ATM Muamalat sebanyak 568 yang sudah menyebar di semua belahan negara Indonesia serta ada 1 unit ATM yang berada di Malaysia, serta tersambung dengan 120.000 jaringan mesin ATM,

77. 000 ATM Prima serta, sebanyak 51 unit mobil kas yang beroperasi secara keliling.

BMI melakukan *rebranding* (proses memperbarui citra produk) pada logo bank buat semakain tingkatkan *awareness* (kesadaran Merek) terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, modern dan profesional. Bank pula terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diaskui, baik secara nasional maupun internasional. Dikala ini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama sebagian entitas anaknya yakni Al- Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan buat menyalurkan dana Zakat, Infak Dan Sedekah (ZIS).<sup>1</sup>

## **B. Keadaan Umum Bank Muamalat KCP Curup**

Kantor cabang Bank Muamalat di wilayah kabupaten Rejang Lebong provinsi Bengkulu. Ialah salah satu kantor cabang Bank Muamalat. Kantor ini melayani nasabah buat bermacam kebutuhan terpaut produk Bank Muamalat semacam pengajuan kredit serta pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank, pengajuan kredit kepemilikan rumah ataupun KPR Bank Muamalat, sampai *mobile online banking* syariah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Bank Muamalat, "Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat," 2022, Diakses pada 9/1/2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>.

<sup>2</sup> Bank Muamalat, "Tentang Muamalat Visi & Misi," 2022, Diakses pada 9/1/2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>.

Letak lokasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup ini sangat strategis dan mudah sekali ditemukan yaitu terletak di Jalan Merdeka No. 732 Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Curup Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu, 39113.

Pemilihan letak posisi Bank Muamalat kcp Curup ini sebab mudah dijangkau oleh warga yang mana Bank Muamalat ini terletak di simpang 4 lampu merah pasar tengah yang jadi jalur lintas untuk warga Rejang Lebong dalam beraktifitas semacam berangkat ke kantor, sekolah, universitas, masjid jamik, lapangan setia negeri serta yang lain.

### **C. Visi, Misi dan Tujuan**

#### **1. Visi**

Jadi bank syariah terbaik serta tercantum dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkatan regional.

#### **2. Misi**

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul serta berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan bersumber pada prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber energi manusia yang islami serta handal dan orientasi investasi yang inovatif, buat mengoptimalkan nilai kepada segala pemangku kepentingan.<sup>3</sup>

---

Bank Muamalat KCP. Curup, "Bank Muamalat Bengkulu Curup-Kab.Rejang Lebong, Bengkulu," September 1, 2022, Diakses pada 9/1/2022, <https://idalamat.com/alamat/72460/bank-muamalat-bengkulu-curup-kab-rejang-lebong-bengkulu>.

<sup>3</sup> Bank Muamalat, "Tentang Muamalat Visi & Misi," 2022, Diakses pada 9/1/2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>.

### 3. Tujuan

- a. Tingkatkan mutu kehidupan sosial ekonomi warga Indonesia, sehingga hendak terus menjadi menurun kesenjangan sosial ekonomi, sebagai akibat dari praktek- praktek kegiatan ekonomi yang tidak Islami.
- b. Tingkatkan partisipasi warga dalam proses pembangunan paling utama dalam bidang ekonomi keuangan yang sepanjang ini partisipasi warga menggunakan lembaga perbankan syariah masih kurang selaku akibat dari perilaku keraguan terhadap hukum bunga bank.
- c. Meningkatkan lembaga bank serta sistem perbankan yang sehat bersumber pada efektif serta keadilan, sehingga sanggup tingkatkan partisipasi masyarakat buat menggalakkan ekonomi rakyat, dengan antara lain memperluas jaringan perbankan kedaerah-daerah pedesaan yang terpencil.
- d. Mendidik serta membimbing warga buat berpikir secara ekonomi berperilaku bisnis serta tingkatkan mutu hidup masyarakat.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait BMI Dan Takaful Di Indonesia*, Cetakan 3 (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1997), h. 77.



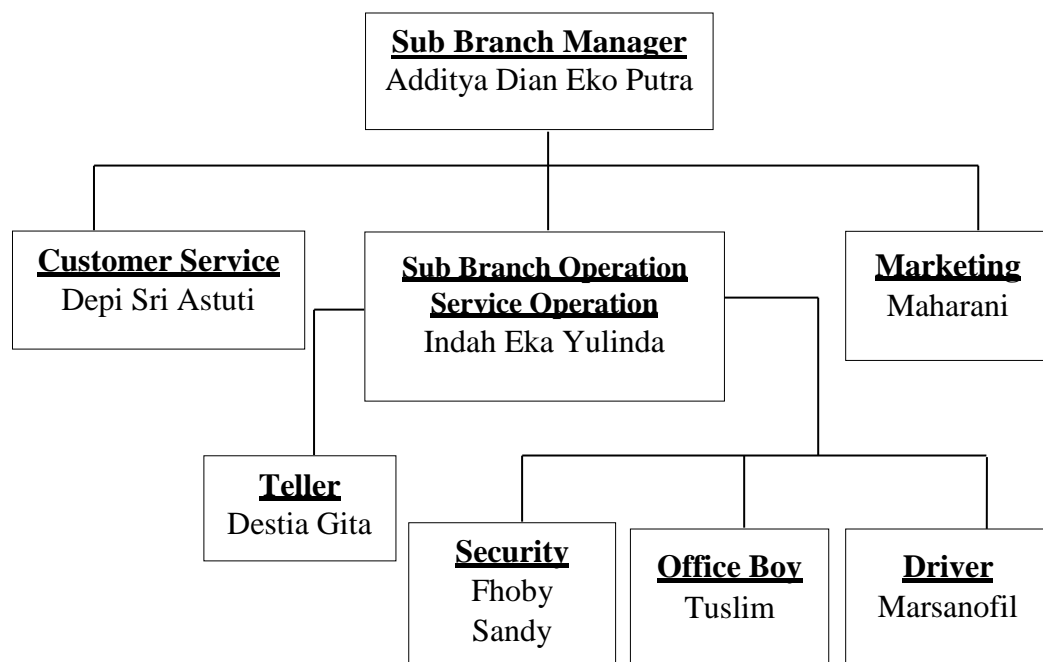
## D. Struktur Organisasi

**Gambar 3.1**

### **Struktur Organisasi**

#### *Organization Structure Of Sub Branches*

#### **PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**



*Sumber: Dokumentasi Bank Muamalat, Tahun 2022*

## E. Tugas dan Wewenang

Struktur organisasi menggambarkan tanggung jawab dan kewajiban setiap karyawan sehingga dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dapat dilakukan sesuai dengan jabatan atau posisinya di dalam organisasi.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup", h. 5.

### **1. Branch Manager**

*Branch manager* merupakan seorang yang jadi pimpinan kantor cabang. Mereka wajib jadi contoh untuk bawahan yang terletak di kantor cabang tersebut di dalam industri. *Branch manager* mempunyai hak serta wewenang buat menanggulangi kasus dengan menghasilkan kebijakan. Ada pula tugas dari seseorang *Branch manager* ialah:

- a. Mengawasi dan melaksanakan koordinasi dari aktivitas operasional
- b. Mengetuai aktivitas pemasaran dalam kantor cabang
- c. Memonitor seluruh aktivitas operasional industri (lingkup kantor cabang)
- d. Memantau prosedur operasional manajemen resiko
- e. Melaksanakan pengembangan aktivitas
- f. Membagikan pemecahan terhadap seluruh permasalahan

### **2. Service Operational**

Tugas serta wewenang *service operational* ialah:

- a. Mensupervisi, mengkoordinir serta memonitor terhadap bidang operasional
- b. Mengkoordinir serta memonitori tindak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah serta anti pecurian duit
- c. Melaksanakan pengawasan likuiditas serta pengendalian atas bayaran (bayaran oprasional)
- d. Melaksanakan koordinasi serta permintaan, persetujuan, seversal, user ID, cuti, pengajuan mutasi serta rekrutmen karyawan
- e. Melakukan guna control serta membenarkan akurasi informasi keuangan

- f. Melaksanakan *approval* transaksi terhadap segala aktivitas operasional

### **3. *Customer Service***

Ada pula tugas serta wewenang dari *customer service* ialah:

- a. Melayani pendaftaran produk bank serta menolong menanggapi persoalan nasabah menimpa produk atau yang terdapat di bank
- b. Melayani kasus atas komplain dari nasabah yang merasa tidak puas terhadap layanan ataupun produk bank
- c. Melayani serta penuhi harapan nasabah dengan membagikan pelayanan yang kilat serta pas
- d. Melaksanakan sebagian pekerjaan administrasi semacam melaksanakan sistem *filying* atas berkas- berkas yang terdapat dalam tanggung jawab bank dengan benar serta apik supaya bisa ditemui dengan gampang dikala dibutuhkan

### **4. *Marketing***

- a. Memberi tahu tentang produk bank, terutama produk pengumpulan pendanaan, pada pelanggan maupun calon pelanggan baru
- b. Menggalang dana, menggalang dana simpanan, giro serta deposit
- c. Mendapatkan calon pelanggan baru

### **5. *Teller***

- a. Penerimaan serta pembayaran tunai ataupun non tunai dalam wujud rupiah ataupun valuta asing buat bahan- bahan perbankan semacam tabungan (giro), deposito, kliring, kiriman duit dalam serta luar negara, inkanso dalam serta luar negara, bank note/ traveler sheque dan

bermacam pelayanan yang tercantum dalam pelayanan bank (misalnya: pembayaran listrik, telepon, PAM, serta lain- lain)

- b. Mengecek kelengkapan transaksi yang lagi ditangani
- c. Mengecek saldo duit tunai teller pada *cash box*
- d. Melaksanakan sistem *filing* serta arsip cocok prosedur yang berlaku
- e. Melayani nasabah dalam transaksi finansial yang bertabiat raga
- f. Pengaturan duit tunai serta penyelesaian proses transaksi
- g. Verifikasi ataupun pencocokan ciri tangan pada formulir ataupun dokumen asli buat membenarkan ciri tangan tersebut legal
- h. Mengecek kelengkapan formulir transaksi, keaslian serta pengisian warkat (cek ataupun bilyet giro) yang dicoba oleh nasabah

#### **6. Security**

- a. Memperkuat keamanan aset
- b. Mengambil tindakan pencegahan terhadap barang-barang yang tidak diinginkan di lingkungan kerja untuk memaksimalkan keselamatan
- c. Melaporkan dan mencatat setiap kegiatan dan kejadian setiap hari pada transkrip atau buku mutasi
- d. Melindungi semua orang di lingkungan kerja dengan memantau semua aktivitas orang di lingkungan yang aman
- e. Membantu menetapkan beberapa aturan yang berkaitan dengan keselamatan dan kenyamanan perusahaan atau organisasi yang berfungsi dengan baik

### 7. *Office Boy*

- a. Membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya
- b. Menyapu dan mengepel serta membersihkan kaca
- c. Membersihkan/vacum karpet atau lantai
- d. Menyediakan minuman untuk karyawan
- e. Mengirim atau mengambil dokumen antar divisi/bagian
- f. Melayani permintaan fotocopy/faksimili
- g. Membelikan dan menyiapkan makan siang karyawan
- h. Membereskan piring, gelas, dan perlengkapan makan siang karyawan
- i. Mengambil dan membereskan gelas minum dan perlengkapan makan karyawan serta membuang sampah diruang kerja karyawan

### 8. *Driver*

- a. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor
- b. Mengurus dan merawat kendaraan agar tetap bersih dan siap pakai
- c. Melapor kerusakan kendaraan agar segera diperbaiki
- d. Bersama petugas kantor dan satpam membawa uang setoran dari kantor cabang pembantu ke kantor cabang

## F. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Curup

Agar lebih mengenai *products* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup, maka di bawah ini akan dijelaskan tentang *product funding* dan *product lending* yang ada di Bank Muamalat KCP Curup, yaitu sebagai berikut:<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Bank Muamalat, "Consumer & Retail Banking Produk & Layanan," 2021, Diakses pada 17/12/2021, <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>.

## 1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

### a. Tabungan

#### 1) Tabungan iB hijrah

Tabungn iB Hijrah, ialah *product Savings* kartu reguler yang ada pada Bank Muamalat Indonesia. *Savings* jenis iB Hijrah ini mempunyai 2 perjanjian (akad), dimana pelanggan bank dimintai untuk menentukan opsi akad, agar bisa memastikan perjanjian yang mana di kehendaki untuk dibuat, perjanjian atau akadnya yakni *mudharabah* dan *wadiah*, untuk memberikan kemudahan pengaksesan bagi nasabahnya. *Savings* iB Hijrah ada beberapa fasilitas yang ditawarkan yaitu seperti, kartu Debit/ ATM ialah *Shar-e Reguler* ataupun *Shar- e Gold*.

#### 2) Tabungan iB Hijrah Dollar

Tabungan iB Hijrah Dollar merupakan penghimpunan dana dari pihak ketiga dengan jenis *Savings* syariah dalam kelompok mata uang US Dollar (USD) dipergunakan untuk melengkapi transaksi serta penanaman modal yang bervariasi, lebih khusus nya yang berkaitan dengan mata uang USD.

#### 3) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan ini di rancang supayah jika seseorang memiliki keinginan untuk melaksanakan harapan yang diinginkan sesuai dengan kemampuan. Tabungan iB Hijrah Berencana ini ada nisbahnya agar mendapatkan hasil yang lebih kompetitif, mempercepat

penjumlahan saldo dana kalian dengan maksimal, dengan begitu semoga perencanaan yang telah dibuat bisa tepat sasaran yang diharapkan, *Savings* Berencana ini mengenakan perjanjian atau akad *mudharabah* (pembagian hasil). Tabungan iB Hijrah Berencana, bisa digunakan untuk banyak hal seperti, untuk pendidikan, untuk berwisata, untuk penggelaran pernikahan, bisa juga untuk keberangkatan umrah serta lain sebagainya.

#### 4) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji ialah *type Savings* dari pihak ke-3 di Bank Muamalat diperuntukan bagi nasabah yang minat untuk melangsungkan ibadah ketanah suci yaitu ibadah haji dengan *Sechudel* yang tepat sesuai dengan kemampuan serta dengan waktu yang telah disetujui bersama, perjanjian atau akad yang digunakan disini yaitu akad *Wadiah*.

#### 5) TabunganKU

TabunganKU ialah dana *Savings* untuk individual, persyaratannya murah dan ringan yang dikeluarkan oleh bank-bank yang ada di Indonesia agar tingkatkan kebiasaan untuk menabung serta meningkatkan ketenteraman penduduk. Terdapat pula perjanjian atau akad yang diterapkan pada tabunganKU ini yaitu *wadiah* (Titipan).

#### 6) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan Prima ini hasilnya hampir mendekati deposito. Dana tabungan ini bisa cairkan sewaktu-waktu. Terdapat pula akad yang digunakan ialah *mudharabah mutlaqah*.

7) Tabungan IB Hijrah Rencana Berhadiah

Tabungan IB Hijrah Rencana Berhadiah ialah tabungan yang menawarkan untuk hasil yang optimal sekaligus hadiah opsi dimuka sesuai dengan setoran dini dan setoran tabungan masing-masing bulannya dalam jangka yang disepakati nasabah.

8) Tabungan IB Hijrah Prima Berhadiah

Tabungan IB Hijrah Prima Berhadiah ialah tabungan yang menawarkan buat hasil optimal sekaligus hadiah opsi dimuka sesuai saldo tanpa mengurangi nilai tabungan.

b. Giro

1) Giro Muamalat Ultima iB

Produk Giro Muamalat Ultima iB ialah produk dengan menggunakan akad *mudharabah*. Produk ini ialah salah satu produk yang paling cocok digunakan baik bagi individual maupun non individual untuk berbisnis sekaligus untuk memenuhi kelancaran bertransaksi. Setoran awal untuk pembukuan produk ini yaitu Rp 25.000.000.

2) Giro Muamalat Attijary iB

Produk Giro Muamalat *Attijary* iB ialah produk dengan menggunakan akad *Wadi'a* yang mana produk ini hampir sama



dengan produk Giro Muamalat Attijart iB yaitu produk yang diperuntukan untuk individu atau non individual tetapi produk ini memiliki kelebihan yaitu didukung oleh fasilitas *Cash Management*, selain itu ini produk ini memiliki alat pembayaran giral seperti cek dan bilyet giro. Setoran awal untuk pembukaan produk ini yaitu Rp 1.000.000.

c. Deposito Mudharabah

Produk Deposito *Mudharabah* ialah tabungan yang penarikannya tidak bisa dilakukan setiap saat tetapi memiliki batasan waktu, waktu penarikan bisa dilakukan setelah 1,3,6 atau 12 Bulan, untuk setoran awal pembukaan rekening ini yaitu Rp 5.000.000,-, selain itu ada bukti kepemilikan produk ini yaitu berupa *bilyet* deposito.

## 2. Produk Pembiayaan Dana (*Lending*)

a. KPR Muamalat iB

Produk KPR Muamalat (Kredit Pembiayaan Rumah) ialah sebuah produk dan program yang dirancang untuk para nasabah bisa memiliki papan yaitu baik berupa rumah, *apartemen*, bangun rumah, perbaikan rumah (*Renovasi*), ataupun jika ingin mengalihkan *take-over* yang terdahulu dari bank yang lain.

b. Pembiayaan Multiguna

*Lending* multiguna ialah sebuah fasilitas *funding* pelanggan yang bersumber pada perjanjian *murabahah* maupun perjanjian *ijarah* multijasa serta perjanjian *kafalah*, yang:

- 1) *Lending* jenis ini harus memiliki jaminan yang berupa: akte rumah, (*apartemen/ flat/ kondominium*), kios, rumah toko (*ruko*), ataupun jenis bisa juga jenis kendaraan bermotor, serta deposito.
- 2) Serta wajib memiliki *collateral* berupa SK kerja serta *payroll* pada BMI, untuk nominal biaya maksimal pada produk ini sebesar Rp 50.000.000,-

c. Pembiayaan Konsumer Duo

Produk *lending* ini yaitu untuk pembelian *property* berupa (*flat, apartemen, serta kondominium*).

d. Pembiayaan Modal Kerja

Produk *Lending* Modal Kerja ialah produk yang dibuat untuk membantu nasabah yang ingin membuka usaha tetapi tidak memiliki modal maka pihak bank memberikan *lending* jenis ini untuk membantu nasabah membangun usahanya sehingga bisa dijamin untuk kelancaran operasional dan rencana pengembangan usahanya.

e. Pembiayaan Investasi

Produk *landing* Investasi ialah produk yang dirancang untuk membantu kebutuhan investasi usaha untuk mendukung rencana pengembangan usaha yang telah di rancang.

### 3. Produk Jasa (*Service Products*)

a. *Wakalah*

*Wakalah* berarti penyerahan, pendelegasian maupun pemberian mandat. Secara teknis perbankan, *wakalah* ialah akad pemberian

wewenang maupun kuasa dari lembaga maupun seseorang (sebagai pemberi mandat) kepada pihak lain (sebagai wakil) buat melaksanakan urusan dengan batas kewenangan dan waktu tertentu. Segala hak dan kewajiban yang diemban wakil harus mengatasnamakan yang memberikan kuasa.

*b. Kafalah*

*Kafalah* yakni jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga buat memenuhi kewajiban pihak kedua maupun yang ditanggung. Dalam pengertian lain, *kafalah* pula berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang ditentukan dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.

*c. Hawalah*

*Hawalah* ialah pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dalam pengertian lain, yakni pemindahan beban hutang dari *muhil* (orang yang berhutang) jadi tanggungan *muhal'alaih* maupun orang yang berkewajiban membayar hutang.

*d. Rahn*

*Rahn* adalah perjanjian utang piutang dengan menahan barang sebagai jaminan atas hutang. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua hutang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.

*e. Qardh*

*Qardh* ialah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih maupun dimohon kembali. Untuk teknis perbankan, *qardh* ialah pemberian pinjaman dari bank ke nasabah yang dipergunakan buat kebutuhan memencet, semacam dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan buat pinjaman yang bersifat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman tanpa ada bonus keuntungan dan pembayarannya dicoba secara angsuran maupun sekaligus.

#### **4. Jasa Layanan (*Services*)**

##### a. ATM (*Automatic Teller Machine*) Muamalat

Pelayanan dari adanya ATM mempermudah para nasabah untuk melakukan penarikan tunai tanpa harus datang ke bank, bisa melakukan transfer ke rekening lain, melakukan pengecekan saldo serta bisa juga melakukan pembayaran semacam:

- 1) Listrik PLN
- 2) Pascabayar
- 3) Paket informasi
- 4) Tiket Pesawat: Garuda Indonesia
- 5) Internet: Telkom Internet, Telkom Pay
- 6) Televisi Berlangganan: Topas Televisi, Transvision, MNC Vision
- 7) *Virtual account*
- 8) Ziswaf
- 9) Pulsa

10) GOPAY

11) OVO

ATM Bank Muamalat telah terintegrasi dengan ATM PRIMA dan ATM Bersama, bisa digunakan untuk transfer hingga tarik tunai. Nasabah juga dapat memakai ATM VISA yang bisa digunakan di seluruh dunia.

b. Salam Muamalat

Yakni sebuah kecanggihan teknologi yang memberikan pelayanan *Phone Banking* selama 24 jam dan *call center* juga yang membuat nasabah lebih mudah menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, pada saat kapanpun dan di manapun nasabah berada serta bisa memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, dan transfer antara rekening. Jika ingin menghubungi *cell center* Salam Muamalat yaitu pada nomor ini 021- 1500016.

c. Pembayaran Zakat, Infaq serta Sedekah (ZIS)

Pembayaran ini dirancang agar mempermudah para nasabah membayar ZIS, nasabah bebas memilih ingin membayar melalui pengurus ZIS Muamalat ataupun ingin melalui kantor ZIS lainnya.

d. *Internet Banking* Muamalat

Pembayaran ini dirancang agar mempermudah para nasabah membayar ZIS, nasabah bebas memilih ingin membayar melalui pengurus ZIS Muamalat ataupun ingin melalui kantor ZIS lainnya.

e. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Layanan *Mobile Banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh seluruh penggunanya. Muamalat DIN memiliki bermacam- berbagai fitur menarik seperti fitur finansial dan non finansial pula fitur *new look*, *biometric login*, *single portfolio view*, dan *smart transfer*.

f. Jasa- jasa lain

Bank muamalat juga memberikan *servis* Perbankan yang lain untuk nasabahnya, semacam pengiriman uang (*transfer*), surat perintah dari nasabah agar bank memindahkan dana ke bukuan lain (*standing instruction*), *banker's draft/wesel aksep*, akun atau rekening bank yang dibuat secara virtual (*virtual account*), layanan *internet banking* bisnis sebagai alternatif transaksi perusahaan atau perorangan (*cash management*), pembayaran langsung pada loket atau *payment point* (gerai Muamalat), surat yang dikeluarkan oleh pihak bank bertujuan sebagai bukti bahwa nasabah tersebut sebagai pribadi yang dikenal (refrensi bank).

g. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK) ialah penyelenggara Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) ditegakan atau dibangun oleh Bank Muamalat Indonesia (BMI) disahkan bersumber pada SK Menteri Keuangan No. KEP- 485/ Km. 17/ 1997 bersamaan pada 10 Oktober 1997. PT.(BMI) Bank Muamalat Indonesia, Tbk selaku pembangun industri di dunia perbankan yang bersumber pada agama

islam. Bank muamlat menampilkan kinerja yang bagus dan terus melakukan peningkatan, baik dari segi asset serta sampai perluasan jaringannya. Selain itu, dengan adanya DPS (Dewan Pengawas Syariah) yang pengurusnya dari kalangan ulama akan memberikan kenyamanan tersendiri serta memberikan hasil pengelolaan yang kompetitif, dan pastinya syariah. aman dan kepastian pengelolaan secara syariah. Dengan adanya dukungan jaringan Bank Muamalat yang berada di setiap provinsi di Indonesia, DPLK akan memberikan layanan pada masing-masing kantor yang digunakan untuk mendaftarkan, setoran serta setoran pensiunan. Mengingat jika program pensiun yakni program kesejahteraan jangka panjang, sampai yang diperlukan ialah hasil yang optimal, pengelolaan yang aman dan efisien, serta layanan yang mudah dan menyenangkan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Cara Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Sebagai Transaksi Finansial Di Masa Pandemi Covid-19

Untuk mengetahui dari hasil penelitian mengenai Efektivitas Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Sebagai Transaksi Finansial Di Masa Pandemi Covid-19, maka telah dilakukan wawancara kepada *Sub-Branch Manager* dan bagian *Customer Servis* bank muamalat KCP Curup serta beberapa nasabah bank muamalat KCP Curup terkait dengan penggunaan aplikasi Muamlaat DIN, maka akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari hasil wawancara dengan narasumber. Untuk lebih jelasnya berikut uraian mengenai subjek penelitian dan keterangan yang di dapatkan peneliti.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada *Sub-Branch Manager* Bank Muamalat KCP Curup yaitu Bapak Additya Dian Eko Putra.<sup>1</sup> Peneliti menanyakan tentang bagaimana penggunaan dari aplikasi Muamalat DIN ini, Kemudian dijawab oleh bapak Additya selaku *Sub-Branch Manager* Bank Muamalat KCP Curup.

*“Yang pertama dan paling utama yaitu mereka harus membuka rekening di Bank Muamalat dan mempunyai handphone android, sehingga mereka bisa mempunyai aplikasi Muamalat DIN ini, kemudian baru mereka bisa*

---

<sup>1</sup> Additya Dian Eko Putra, Wawancara, 2022, Senin 21 Februari 2022 Pukul 09.30 WIB.



*menggunakan aplikasi ini sesuai dengan arahan oleh bagian customer service yaitu dengan membuka aplikasi muamalat DIN memasukkan password tapi jika handphonenya mendukung sekarang Muamalat DIN langsung bisa login hanya dengan sidik jari saja.*“

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa cara penggunaan Muamalat DIN ini yaitu jika belum membuka rekening di bank muamalat maka mereka belum bisa menggunakan muamalat DIN, sehingga mereka harus membuka rekening terlebih dahulu dan harus mempunyai *handphone* android agar pihak bank bisa mengaktifkan Muamalat DIN di *handphone* nasabah baru kemudian nasabah bisa menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

Setelah mengetahui bagaimana penggunaan Muamalat DIN di Bank Muamalat, kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara dengan pertanyaan apakah ada perubahan cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN sebelum dan setelah pandemi covid-19, kemudian di jawab oleh Bapak Additya selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Curup.<sup>2</sup>

*“Na ini, Muamalat DIN ini sebenarnya senjata muamalat di era pandemi covid-19, kenapa? Karena muamalat DIN inikan sama dengan mobile banking pada bank-bank lainnya, Kita bahas pandemi dulu ni, Kenapa pandemi ini karena lebih cashless jadinya lebih higienis. Jadi seperti ini misalnya kita bayar-bayarkan pakai uang tunai tu, itu kan bisa menjadi media virus dan bakteri tapi jika kita gunakan muamalat DIN kita tinggal transfer saja lewat handphone kita dengan begitu tidak ada kontak antara pembeli dan penjual. Tapi jika ditanyakan perubahan itu banyak sekali perubahan yang ada di Muamalat DIN mulai dari awal aplikasi ini ada sampai sekarang.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa Muamalat DIN digunakan sebagai senjata Bank dalam menghadapi masa pandemi agar

---

<sup>2</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

nasabahnya tetap bisa bertransaksi finansial tetapi tidak berkontak langsung antara penjual dan pembeli.

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara dengan pertanyaan apakah langka-langka mendaftarkan atau meregistrasi aplikasi Muamalat DIN terdapat perubahan setelah adanya pandemi covid-19 dan sebelum adanya covid-19, Kemudian dijawab oleh Bapak additya selaku *Sub-Branch Manager* bank muamlat KCP Curup.

*“Untuk pendaftaran kalau dulu ingin menggunakan muamalat DIN harus datang langsung ke customer servis. Buka rekening dulu baru kita download aplikasi muamalat DIN. Tapi sekarang buka rekening nya bisa tanpa kontak langsung dengan customer servis setelah nasabah membuka rekening itu secara otomatis terintegrasi langsung dengan DIN jadi dia sudah terdaftar juga dengan DIN jadi hanya satu kali kerja saja sehingga lebih efektif.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa cara pendaftaran aplikasi Muamalat DIN pada masa pandemi lebih efektif jika sudah mendaftar sebagai nasabah mereka bisa langsung registrasi Muamalat DIN secara mandiri.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Depi Sri Astuti selaku *customer servis* bank muamalat berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai langka-langka mendaftarkan atau meregistrasi aplikasi Muamalat DIN, beliau menjawab:<sup>3</sup>

*“Registrasi Muamalat DIN bisa nasabah lakukan sendiri di rumah sekarang ini karena sudah di update aplikasinya dia bisa membuka rekening sendiri juga melalui Muamalat DIN. Itu saja sih perbedaannya tidak ada yang signifikan masih sama cuman perbedaan Mobile banking yang dulu dengan sekarang itu banyak. Kalau yang dulu fiktur-fiktur nya tidak terlalu banyak tapi kalau sekarang penambahan fiktur OVO, GOPAI,*

---

<sup>3</sup> Depi Sriastuti, Wawancara, 2022, Selasa 22 Februari 2022 Pukul 16. 00 WIB.

*Top Up terus bisa pembukaan rekening sendiri nasabah, terus bisa buka blokir sendiri nasabahnya, ada penambahan pembukaan rekening untuk haji, kalau yang dulu mobile banking yang biasa belum ada fitur-fitur ini”*

*Untuk meregistrasi Muamalat DIN itu cukup mudah hanya dengan 4 Langkah saja:*

- 1. Klik “Daftar“ lalu masukkan:*
  - a. Nomor Rekening.*
  - b. PIN ATM.*
  - c. Nomor ponsel.*
  - d. Captcha.*
- 2. Masukkan kode OTP.*
- 3. Buat:*
  - a. User ID.*
  - b. Password & konfirmasi password.*
  - c. Masukkan alamat e-mail.*
  - d. Masukkan refferal code (bila ada).*
- 4. Buat TIN (6 Digit), Registrasi berhasil.*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa untuk registrasinya sebelum dan setelah adanya pandemi covid-19 ini tidak ada yang signifikan perubahannya tetapi setelah adanya pandemi ini pada Muamalat DIN lebih banyak penambahan fitur-fitur baru untuk mempermudah nasabah menggunakan aplikasi muamalat DIN dan menarik minat nasabah untuk menggunakan Muamalat DIN.

Peneliti lanjut melakukan wawancara yang mana pertanyaannya apakah selama pandemi ada langka-langka dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN yang telah ditambahkan atau dikurangi? Bapak aditty menjawab:<sup>4</sup>

*“Iya ada, karena dia ada penambahan fitur jadi langka-langka penggunaannya beda. Itu seperti penambahan QRIS sehingga langsung scan kalau dulu tidak ada jadi langkahnya berbeda. Ada cek saldo instan itu langkah tutorialnya memang ada disitu yang harus kita lakukan jadi jika*

---

<sup>4</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

*pertanyaannya selama pandemi ada langka-langka yang ditambahkan ya ada karena adanya penambahan fitur“*

*Seperti bapak contohkan tutorial pembayaran lewat QRIS, sebenarnya itu sangat mudah sekali menggunakannya tapi mungkin masih ada nasabah yang belum mengerti cara pakainya.*

- 1. Klik pembayaran QR, anda akan dimintak untuk login (dengan memasukkan user ID & Password).*
- 2. Scan QR berlogo QRIS kemudian masukkan nominal tagihan lalu konfirmasi transaksi dan masukkan TIN.*
- 3. Transaksi sukses bukti transaksi akan disimpan di gallery ponsel.*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa langka penggunaan aplikasi Muamalat DIN mengalami perubahan yaitu pembayaran hanya dengan Scan Code QR saja ini lebih memudahkan penggunanya untuk melakukan pembayaran.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada ibu Depi Sri Astuti berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai selama pandemi apakah langka-langka penggunaan Muamalat DIN ada yang bertambah atau berkurang, dan beliau menjawab:<sup>5</sup>

*“Penggunaanya sama cuman masukkan pasword. Tetapi ada penambahan kalau yang lama tidak bisa sidik jari kalau sekarang Aplikasi Muamalat DIN bisa menggunakan Sidik Jari tanpa harus masukkan Password sehingga pada masa pandemi ini lebih banyak perubahan yang dilakukan untuk memudahkan nasabah.“*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa penambahan yang dilakukan pada cara penggunaan untuk login kedalam Aplikasi Muamalat DIN lebih praktis hanya dengan sidik jari saja jika *handphone* penggunanya menggunakan sidik jari ini bertujuan untuk mempermudah nasabahnya dalam penggunaannya.

---

<sup>5</sup> Sriastuti, Wawancara.

Pertanyaan selanjutnya tentang apakah dari pihak bank sudah memberikan panduan dalam penggunaan aplikasi muamalat DIN kepada nasabah selama masa pandemi covid-19? Kemudian Bapak Aditty menjawab:<sup>6</sup>

*“Ada, yang pertama media kita yang pertama dari costumer servis disitu ada namanya buku panduan salesskip nya. Yang kedua materi muamalat DIN di chanel Bank Muamalat, youtube maupun salesskip cabangmuamalat, untuk alamat resmi media sosial bank muamalat bisa dicek di Instagram (bank.muamalat), Website Bank Muamalat (www.bankmuamalat.co.id), youtube (Official Youtube Bank Muamalat), sala Muamalat 1500016.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa Bank Muamalat sudah cukup efektif memberikan panduan cara penggunaan Muamalat DIN kepada nasabah penggunaannya bahkan sudah di *share* juga pada alamat resmi media sosial Bank Muamalat.

Kemudian peneliti melakukan wawancara juga kepada Ibu Depi Sri Astuti berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai apakah pihak bank telah memandu nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>7</sup>

*“Biasanya dipandu yaitu pas nasabah mau daftar menggunakan muamalat DIN kami bagian customer servis akan pandu nasabah mengenai apa saja fungsi dan fitur-fitur yang ada di aplikasi muamalat DIN ini.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa pada bagian pada bagian *customer servis* menjelaskan terlebih dahulu kepada nasabah mengenai fungsi dari aplikasi Muamalat DIN itu kemudian baru akan dipandu cara penggunaannya.

---

<sup>6</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

<sup>7</sup> Sriastuti, Wawancara.

Pertanyaan berikutnya bagaimana pihak bank mengarahkan nasabah cara menggunakan aplikasi muamlat DIN? dan Bapak Aditty menjawab:<sup>8</sup>

*“Nasabah sekarang di era pandemi itu wajib jika sudah buka rekening wajib pakai Muamalat DIN juga. Itu karena kita tanggap atas perubahan era perubahan zaman. Jadi kita edukasi juga nasabahnya untuk praktek langsung menggunakan Muamalat DIN ini apabila handphonenya support, jika handphonenya nokia biasa otomatis tidak bisa diajarkan. Jadi cara kita mengarahkannya setelah selesai membuat rekening kita langsung melakukan tutorial praktek langsung daftar Muamalat DIN sampai transfer jadi kita dari customer yang sudah buka rekening ataupun yang sudah melalui marketing lewat WA ataupun yang langsung dari playstor jika ajarkan tutorialnya.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah akan dipandu oleh pihak bank cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN ini di khusus kan untuk pengguna yang memiliki *handphone* android yang suport.

Pertanyaan selanjutnya bagaimana biaya transaksi yang ditetapkan oleh pihak bank dalam penggunaan aplikasi muamalat DIN setelah adanya pandemi covid-19 apakah ada kenaikan atau tetap normal? Bapak Additya menjawab:

*“Tidak ada kenaikan harga malahan turun biaya transaksi karena kaitannya ini adalah di sistem Bank Indonesia, sepengetahuan dewi berapa biaya transfer antar bank (dari muamalat ke bank BRI) biayanya 6.500 pak, na sekarang sudah turun menjadi 2.900 bahkan gratis kalo di bank muamalat saldo diatas 25 Juta itu gratis transfer antar bank jadi biayanya turun karena BI juga mensupport transaksi cashless ini mala ada yang baru lagi namanya sistem BI pass itu cuman 2.500.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa biaya untuk transaksi pada Muamalat DIN ini sangat murah dan di khususkan bagi

---

<sup>8</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

nasabah yang memiliki tabungan di atas 25 juta akan di gratiskan biaya transaksinya.

Pertanyaan selanjutnya apakah selama masa pandemi covid-19 ada keluhan atau laporan dari nasabah mengenai cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN, Bapak additya menjawab:<sup>9</sup>

*“Keluhan ya paling hanya sistem dan jaringan lagi down tapi itu ada pemberitahuan dari pihak bank. Biasanya membuat status di WA atau di website muamalat atau di instagram muamalat maupun di cell senter bank muamalat jika ada kendala atau gangguan pasti diinformasikan.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa tidak ada keluhan nasabah mengenai Aplikasi Muamalat DIN hanya saja ada keluhan waktu tertentu disaat jaringan offline saja.

Peneliti juga bertanya kepada ibu Depi Sri Astuti berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai keluhan atau laporan yang tidak baik dari nasabah mengenai muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>10</sup>

*“Kalau cara penggunaannya pas waktu mau komplek terkait misalnya Muamalat DIN teblokir atau nasabah ganti handphone pas pandemi orang tidak boleh keluar ya na kendalanya disitu mereka sebenarnya bisa si nelpo muamalat di cell senter. Tapi kebanyakan nasabah itu maunya langsung datang ke bank. Sekarang bisa diupdate Muamalat DIN terbaru itu bisa buka blokir sendiri sama lepas akun sendiri.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa masih ada nasabah yang bingung untuk mengatasi masalah muamalat teblokir dan masuk kembali pada *handphone* yang baru sehingga nasabah akan mendatangi bank untuk membantu menyelesaikan masalahnya.

---

<sup>9</sup> Dian Eko Putra.

<sup>10</sup> Sriastuti, Wawancara.

Pertanyaan selanjutnya bagaimana cara pihak bank menyelesaikan keluhan nasabah dalam penggunaan muamlat DIN selama masa pandemi covid-19? dan bapak Additya menjawab:<sup>11</sup>

*“Keluhan itu hanya saat jaringan eror saja ya kalau dari aplikasi kita tidak ada keluhan karena semuanya sudah stabil, sudah diuji sebelum dijual ke masyarakat. Ya jika kita menanggapi keluhan ya palingan kita bilang harap menunggu saja dulu karena kita memang ada menten paling lama Cuma 3 jam saja.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa tidak ada keluhan nasabah terhadap pihak bank tentang Muamalat DIN, cara pihak bank menjawab jika jaringan lagi offline harap di tunggu saja paling lama hanya 3 jam maka jaringan akan normal kembali.

pertanyaan selanjutnya tentang sudah benar atau belum nasabah menggunakan aplikasi muamalat DIN? Dan bapak Additya menjawab:

*“Tentu sudah benar karena kita selalu pandu edukasi sebelum kita lepas dan di akun-akun medsos bank muamalat juga sudah dibuatkan tutorial cara pemakaiannya jadi sudah bisa dipastikan para nasabah sudah benar untuk penggunaan muamalat DIN ini.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa pimpinan bank muamalat memberikan pernyataan bahwa nasabah sudah benar menggunakan aplikasi Muamalat DIN karena setiap nasabah yang mendaftar akan di pandu penggunaannya sampai bisa serta tutorial penggunaan Muamalat DIN juga ada di media sosial bank muamalat.

Untuk menguatkan hasil pengamatan peneliti selama meneliti pada Bank Muamalat KCP Curup, peneliti kemudian mewawancarai nasabah

---

<sup>11</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.



yang tergolong sudah lama dan aktif menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Curup.

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ramdhani selaku nasabah Bank Muamalat KCP Curup mengenai bagaimana cara anda menggunakan aplikasi muamalat DIN sebagai transaksi finansial dimasa pandemi covid-19, dan beliau menjawab bahwa:<sup>12</sup>

*“Untuk menggunakan Muamalat DIN harus ada Handphone yang cukup memadai, harus ada aplikasinya dan juga harus ada kuota kalau tidak ada syarat tiga ini jadi enggak bisa untuk menggunakan Muamalat DIN, cara mengakses aplikasi Muamalat DIN untuk bertransaksi ini sangat mudah hanya saya perlu login kedalam aplikasi yaitu dengan menggunakan sidik jari saja, selama saya menggunakan aplikasi ini saya tidak menemui kesulitan dan kendala, menurut saya langka-langka dalam menggunakan aplikasi ini sangat mudah dan tidak ribet, perubahan cara penggunaan yang saya rasakan sebelum dan setelah adanya pandemi yaitu tidak ada yang terlalu berubah tetapi banyak fitur-fitur yang ditambahkan sekarang ini sehingga membuat aplikasi Muamalat DIN ini lebih nyaman digunakan.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa menurut bapak Ramdhani untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN harus mempunyai *hanphone* android, aplikasi dan juga kuota internet, dalam aplikasi Muamalat DIN telah banyak ditambahkan fitur-fitur baru untuk memudahkan nasabah pengguna sehingga mereka merasa puas dan senang menggunakan aplikasi Muamalat DIN karena tidak ribet dan murah digunakan.

---

<sup>12</sup> Ramdhani Putra, Wawancara, 2022, Kamis 24 Februari 2022 Pukul 13.50 WIB.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Suhelmi beliau menjawab:<sup>13</sup>

*“Pegguna harus memiliki aplikasinya dulu la biar bisa menggunakannya misalnya seperti aplikasi Whatsapp kalo tidak ada aplikasinya bagaimana bisa menggunakannya, setelah memiliki aplikasi baru bisa bertransaksi di Muamalat DIN, Idak ado kesulitan untuk menggunakan Muamalat DIN iko palingan kalo lagi gangguan sinyal atau kuota abis jadi idak bisa buka Muamalat DIN, kalo caro login jugo idak ado kesulitan si karno cuman masukkan Password kito sudah langsung biso bertransaksi cak misalnya untuk sayo pembayaran listik atau sayo endak transfer duit kek anak sayo.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa sebelum kita ingin menggunakan aplikasi kita harus memiliki aplikasi tersebut terlebih dahulu untuk diakses, gangguan yang terjadi yaitu hany pada gangguan internal seperti tidak adanya jaringan sinyal atau habisnya kuota internet, sedangkan hal yang disukai oleh pengguna yaitu cara login kedalam Muamalat DIN sangat mudah cukup masukkan *password* saja.

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada informan yaitu Ibu Suspa beliau menjawab:<sup>14</sup>

*“Nasabah calon Peggunanya harus mendaftarkan diri di Bank Muamalat Untuk memiliki aplikasi Muamalat DIN baru bisa digunakan, Menurut ibu menggunakan Muamalat DIN ini tidak terlalu sulit karena tidak ribet, langkah-langkahnya simpel, jadi tidak ada hambatan untuk menggunakan Muamalat DIN kalau mau bertransaksi, misalnya ibuk mau Top Up itu tinggal pilih menu Bayar & Top Up pilih transaksi yang di inginkan masukkan ID serta nominal langsung klik lanjutkan transaksi sudah selesai dengan begitu dan juga seiap kita sudah bertransaksi di Muamalat DIN ini bukti nya akan langsung masuk ke galeri handphone jadi tidak perlu di Screenshort lagi bukti transaksi kita.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah harus datang ke bank untuk mendaftarkan diri sebagai pengguna Muamalat

---

<sup>13</sup> Suhelmi, Wawancara, Kamis 24 Februari 2022 Pukul 09.15 WIB.

<sup>14</sup> Suspa, Wawancara, Rabu 23 Februari 2022 Pukul 11.20 WIB.

DIN, hambatan untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN tidak ada karena langkah-langkah nya mudah jadi tidak membuat pengguna ribet serta jika pengguna telah selesai melakukan transaksi maka buktinya akan tersimpan secara otomatis di galeri *handphone*.

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada informan yaitu saudara Ibrahim beliau menjawab:<sup>15</sup>

*“ Saya menggunakan aplikasi Muamalat DIN di masa pandemi pandemi karena adanya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), jadi Muamalat DIN cukup mudah digunakan karena bisa langsung bertransaksi melalui telepon seluler, langka saya mengecek saldo itu dengan membuka aplikasi Muamalat DIN lalu menggeser ke kanan pada menu utama maka saldo akan ditampilkan ini sangat mudah sekali menggunakannya, selama menggunakan tidak ada kesulitan atau kendalanya, cara penggunaannya tidak ada yang berubah masih tetap sama tetapi sekarang banyak penambahan fitur-fitur baru saja.”*

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada informan yaitu saudara Ewa Putra Pratama beliau menjawab:<sup>16</sup>

*“Cara penggunaannya mudah bertransaksi online melalui handphone, belum ada kendala yang dirasakan, fiturnya banyak mudah dipahami serta tidak menyulitkan nasabah, tidak ada perubahan cara penggunaannya hanya saja ada penambahan fitur baru.”*

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada informan yaitu saudari Euis Nopita beliau menjawab:<sup>17</sup>

*“ Dengan cara menggunakan aplikasi ini saya tidak berpayah-payah datang ke bank, apalagi waktu pandemi kemarin apo-apo dk boleh keluar rumah, jadi aplikasi ini saya membantu saya untuk bertransaksi, untuk kendala alhamdulillah tidak ada, kalo la terdaftar mobile banking nasabah bisa langsung mengakses fitur-futur muamalat DIN, setiap transaksi transfer dan pembayaran harus dimulai dengan login lalu masukkan password, tidak ada cara penggunaannya.”*

---

<sup>15</sup> Ibrahim, Wawancara, Sabtu 30 Juli 2022 Pukul 09.50 WIB.

<sup>16</sup> Ewa Putra Pratama, Wawancara, Sabtu 30 Juli 2022 Pukul 10.30 WIB.

<sup>17</sup> Euis Nopita, Wawancara, Minggu 31 Juli 2022 Pukul 08.30 WIB.

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada informan yaitu Bapak Reski Muhammad Pahlepi beliau menjawab:<sup>18</sup>

*“ Penggunaannya bagus, ow cara menggunakan seperti pembayaran ya tinggal masuk ke muamalat DIN pilih bayar & isi ulang pilih endk bayar apo atau endk ngisi pulsa dengan caro klik isi pulsa masukkan nomor handphon terus masukkan jumlah endk beli pulsa nyo, tidak ada kesulitan selama saya menggunakan Muamalat DIN ini, menurut saya langka-langka nyo mudah samo ajo cak mobile banking biaso, tidak ada perubahan masih samo ajo cuman memang ado penambahan fitur baru.”*

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada informan yaitu Bapak Satrio Anggoro Putro beliau menjawab:<sup>19</sup>

*“ Aplikasi muamalat DIN saya gunakan sebagai transaksi alat finansial di masa pandemi covid-19 maupun sebelumnya aplikasi ini saya gunakan sebagai sarana untuk transfer jual beli di toko saya maupun pengadaan barang yang saya terima, terkait dengan ada atau tidaknya kesulitan dan hambatan sejauh ini si tidak terlalu banyak hambatan di aplikasi ini hanya saja sebelum upgrade aplikasi sebelumnya itusering terjadi masalah saat bertransaksinamun sekarang sudah diperbaiki oleh pihak muamalat, langka penggunaan muamalat DIN sejauh ini sama dengan aplikasi lainnya sangat mudah digunakankarena bases aplikasi ini android kemudian tidak memakan risos yang banyak juga jadi gampang untuk digunakan, enggak ada perubahan cara penggunaan sebelum dan setelah pandemi hanya paling fitur-fitur nya saja yang sebelumnya tidak ada pembayaran tunai seperti OVO, Link aja, Govay sekarang sudah ada namun jika dibandingkan dengan muamalat mobile banking yang dulu ini sudah banyak peubahannya sudah membaik sekarang ini.”*

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada informan yaitu Ibu Septri Haryanti beliau menjawab:<sup>20</sup>

*“ Ca’o gemuno ne o mueak awei mobile banking bank BRI, amen lakeak ne o nukok muamalat DIN pek password niliak pembayaran Wifi nisai nominal ne kdau, coa gen kesulitan ne wi mueak makei Muamalat DIN ye, ame ca’o ca’o ne mueak coa ribet ite makei ne, selamo ayuk makei coa gn perubahan ca’o gemuno ne.”*

---

<sup>18</sup> Reski Muhammad Pahlepi, Wawancara, Senin 1 Agustus 2022 Pukul 09.30 WIB.

<sup>19</sup> Satrio Anggoro Putro, Wawancara, Senin 1 Agustus 2022 Pukul 11.00 WIB.

<sup>20</sup> Septri Haryanti, Wawancara, Senin 1 Agustus 2022 Pukul 17.00 WIB.

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada informan yaitu Bapak Ziliansah beliau menjawab:<sup>21</sup>

*“ Penggunaan nyo bagus kek mudah, caro nyo yo cak biaso makek mobile banking lainnyo, ikuti alurnyo/caro/langka-langka nyo, kesulitannyo aplikasi muamalat DIN di handphone ko sering macet, langka-langka nyo mudah idak nyo ribet, caro menggunakan nyo idak ado yang beda atau berubah.”*

Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada informan yaitu saudara Wasil Hibatulah beliau menjawab:<sup>22</sup>

*“ cara penggunaanya ya menggunakan hanphone yang aplikasinya kita donwload di play store, kalau untuk kesulitannyo terkendala dekek jaringaninternet di hanphone, untuk caro pakai muamalat DIN buka aplikasi masukkan kode dan kemudian tinggal pilih menu apo yang kito perlukan, misalnyo endk tranfer langsung pilih transfer dana masukkan informasi yang diperlukan klik lanjut, kalo menurut sayo ado upgrade terbaru dari muamalat DIN iko dari pada yang dulu.”*

## **2. Bagaimana Efektivitas Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN Sebagai Transaksi Finansial Dimasa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai adalah keefektifan aplikasi Muamalat DIN sebagai Transaksi Finansial Dimasa Pandemi COVID-19. Bank muamalat KCP Curup untuk mengetahui efektivitas sebuah aplikasi, maka ada 7 elemen yang harus diperhatikan untuk mengukur efektivitas aplikasi mobile yaitu, sebagai berikut:<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Ziliansah, Wawancara, Senin 1 Agustus 2022 Pukul 18.00 WIB.

<sup>22</sup> Wasil Hibatula, Wawancara, Selasa 2 Agustus 2022 Pukul 10.00 WIB.

<sup>23</sup> Fadli Zufwari, “7 Elemen Yang Harus Diperhatikan Untuk Mengukur Efektifitas Aplikasi Mobile Anda,” 2022, <https://nextdigital.co.id/7-elemen-yang-harus-diperhatikan-untuk-mengukur-efektifitas-aplikasi-mobile-anda/>.

a. *User* (Pengguna)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Additya Dian Eko Putra selaku *Sub-Branch Manager* Bank Muamalat KCP Curup berkenaan dengan *user* (Pengguna) dengan pertanyaan berapa banyak nasabah yang menggunakan aplikasi muamalat DIN dan apakah nasabah pengguna aplikasi Muamlat DIN mengalami peningkatan atau penurunan selama pandemi covid-19, dan beliau menjawab:<sup>24</sup>

*“Nasabah pengguna Muamalat DIN Meningkat pastinya pada masa pandemi Covid-19 ini, kalo data banyaknya nasabah nanti bisa ditanyakan ke bagian customer servis karena sepengetahuan Bapak banyaknya nasabah pasti ribuan.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengguna aplikasi Muamalat DIN pada masa pandemi covid-19.

Kemudian peneliti melakukan wawancara ke bagian *customer servis* kepada Ibu Depi Sri Astuti berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai peningkatan nasabah pengguna pada masa pandemi covid-19 dan beliau menyatakan bahwa:<sup>25</sup>

*“Meningkat, karena di aplikasi yang baru itu bisa buka rekening mandiri kan jadi mereka lebih mudah untuk transaksi tanpa harus keluar rumah. Makanya lebih meningkat dari pada sebelum pandemi dan juga sekarang eranya zaman digital, pembayaran bisa melalui barkot QRIS, jadi lebih meningkat. Untuk data banyaknya nasabah pengguna Muamalat DIN pada masa pandemi itu meningkat hingga 50%.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa pengguna Muamalat DIN meningkat karena aplikasi Muamalat DIN bisa membuka

---

<sup>24</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

<sup>25</sup> Sriastuti, Wawancara.

rekening mandiri, pada zaman era digital transaksi bisa dilakukan hanya melalui *handphone* ini adalah cara untuk mengurangi transaksi secara langsung di bank, peningkatan nasabah pengguna Muamalat DIN cukup tinggi.

Setelah peneliti melakukan wawancara kepada pihak bank muamalat, agar hasil penelitian ini lebih relevan peneliti juga melakukan wawancara yang berkenaan dengan *user* (Pengguna) kepada beberapa nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN untuk mendapatkan data yang akurat.

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ramdhani yang berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai apa yang bapak ketahui tentang aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Bapak Ramdhani:<sup>26</sup>

*“Aplikasi Muamalat DIN ini adalah aplikasi yang memudahkan saya untuk melakukan transaksi hanya perlu dilakukan lewat hadphone saja tanpa harus datang ke bank lagi.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa aplikasi Muamalat DIN adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk bertransaksi finansial yang dilakukan lewat *hadphone* bahkan tidak perlu keluar rumah lagi untuk datang ke bank melakukan transaksi.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Suhelmi berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai apa yang diketahui

---

<sup>26</sup> Putra, Wawancara.

tentang aplikasi Muamalat DIN, dan berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>27</sup>

*“Muamalat DIN yang saya ketahui yaitu sebuah aplikasi dari Bank Muamalat Indonesia yang mana bisa disebut aplikasi mobile banking syariah dengan kecanggihannya ini tentunya memberikan kemudahan bagi nasabah bank Muamalat untuk transaksi.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa berdasarkan pengetahuan ibu Suhelmi bahwa Muamalat DIN yaitu aplikasi *mobile banking* syariah yang digunakan oleh nasabah bank Muamalat untuk bertransaksi finansial lebih mudah.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Suspa berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai apa yang diketahui mengenai aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>28</sup>

*“Kalau sepengetahuan Ibu Muamalat DIN itu aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat yang berbasis syariah karena banyak fitur-fitur islaminya juga sekarang.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa sudah melekat di pemikiran para nasabah bank muamalat bahwa aplikasi muamalat DIN adalah sebuah aplikasi *Mobile Banking* yang syariah karena didalam aplikasi banyak fitur-fitur islaminya.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Ibrahim berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai apa yang diketahui

---

<sup>27</sup> Suhelmi Wawancara.

<sup>28</sup> Suspa, Wawancara.



mengenai aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>29</sup>

*“Aplikasi yang memudahkan kita bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank muamalat.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Ewa Putra Pratama berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai apa yang diketahui mengenai aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>30</sup>

*“Merupakan aplikasi untuk bertransaksi jarak jauh tanpa harus ke bank untuk melakukan transfer.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudari Euis Nopita berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai apa yang diketahui mengenai aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>31</sup>

*“muamalat DIN merupakan singkatan dari (Digital Islamic Network) aplikasi ini menjadi pembaharuan dari aplikasi sebelumnya yang bernama muamalat mobile banking.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Reski Muhammad Pahlepi berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai apa yang diketahui mengenai aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>32</sup>

*“Aplikasi ini merupakan aplikasi yang digunakan untuk bertransaksionline dan merupakan sebuah aplikasi mobile bankingislami.”*

---

<sup>29</sup> Ibrahim, Wawancara.

<sup>30</sup> Putra Pratama, Wawancara.

<sup>31</sup> Nopita, Wawancara.

<sup>32</sup> Muhammad Pahlepi, Wawancara.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Satrio Anggoro Putro berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai apa yang diketahui mengenai aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>33</sup>

*“Mungkin ada beberapa hal yang saya ketahui seperti Muamalat DIN ini saya gunakan untuk cek mutasi tabungan, baik itu giro, deposito saya kadang saya juga menggunakan untuk bayar dan Top-Up pulsa, token listrik, telkom ya kadang untuk transfer OVO, Link aja, Govay kadang juga sesekali saya gunakan untuk pembayaran SPP adek saya di IPB selain itu kadang tiket pesawat dan hotel saya beli lewat M.DIN ini juga, transfer juga lumayan murah dari sini terkadang ada realfun transfer biaya lainsedikit kecil jika dibandingkan dengan bank lainnya.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Septri Haryanti berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai apa yang diketahui mengenai aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>34</sup>

*“Mobile banking untuk kemirim caci, bayar-bayar shopee ngen bayar Wifi sudo o nam bayar de luyen-luyen ne.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ziliansah berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai apa yang diketahui mengenai aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>35</sup>

*“Aplikasi mobile syariah karno iko mobile banking yang diluncurkan bank muamalat dan sekarang banyak penambahan fitur-fitur islami.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Wasil Hibatulah berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai apa yang

---

<sup>33</sup> Anggoro Putro, Wawancara.

<sup>34</sup> Haryanti, Wawancara.

<sup>35</sup> Ziliansah, Wawancara.

diketahui mengenai aplikasi Muamalat DIN, berikut hasil wawancara yang dilakukan:<sup>36</sup>

*“Aplikasi untuk mempermudah kito kalo endk ngirim duit.”*

b. *Sessions*

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Additya mengenai Session dengan pertanyaan yaitu seberapa lama proses penggunaan aplikasi Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>37</sup>

*“Di dalam aplikasi ini nasabah menyukai proses yang cepat karena lebih efektifkan, jadi penggunaannya cepat sekali paling satu menit dari proses login sampai transfer lancar penggunaan tidak sampai satu menit selesai jadi hemat waktu tidak pakai antrian seperti jika nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi langsung pada teller.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah pengguna Muamalat DIN menyukai sistem yang cepat, tidak ribet, jadi bisa menghemat waktu, biaya, dan tenaga.

Kemudian Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ramdhani yang berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang bapak habiskan didalam aplikasi Muamalat DIN untuk melakukan transaksi, dan beliau menjawab:<sup>38</sup>

*“Saya bisa menghabiskan waktu sampai 15-20 menit dalam sekali membuka aplikasi ini karena saya menyukai fitur-fitur yang ada di dalam ini salah satunya saya sering melihat promo-promo yang ditawarkan oleh Bank Muamalat, terus ada panduan cara kita menghindari modes sim Swap dan masih banyak lagi jika saya membuka aplikasi Muamalat DIN Ini.”*

---

<sup>36</sup> Hibatula, Wawancara.

<sup>37</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

<sup>38</sup> Putra, Wawancara.

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah merasa betah, nyaman saat mengakses Muamalat DIN karena mereka menyukai fitur-fitur yang di desain dengan semenarik mungkin serta bisa melihat promo-promo bank muamalat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Suhelmi berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>39</sup>

*“Tidak terlalu lama palingan sekitar 5 menit, sayo cuman melakukan pembayaran atau transfer tapi kadang jugo nengok-nengok promo di Muamalat DIN karno sering ado promo terbaru yang di tampilkan di Muamalat DIN.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa selain untuk melakukan transaksi finansial di Muamalat DIN juga bisa digunakan untuk melihat promo-promo bank muamalat karena promo-promo yang ditampilkan adalah promo terbaru dari bank muamalat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Suspa berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>40</sup>

*“Tidak terlalu lama palingan 7 menit sampai 10 Menit aja, karena prosesnya cepat jadi tidak butuh waktu lama untuk melakukan transaksinya kecuali jika saya lagi ingin melihat promo Bank Muamalat itu bisa sampai 20 Menitan.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah pengguna Muamalat DIN tidak membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan transaksi tetapi ada saatnya mereka tertarik untuk melihat

---

<sup>39</sup> Suhelmi, Wawancara.

<sup>40</sup> Suspa, Wawancara.

penawaran promo oleh bank muamalat yang membuat mereka betah berlama-lama dalam aplikasi Muamalat DIN.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Saudara Ibrahim berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>41</sup>

*“Tidak terlalu lama hanya 5 menit dengan waktu segitu kita bisa melakukan transaksi terus mengecek data-data kita.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Ewa Putra Pratama berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>42</sup>

*“Lama saya di dalam menggunakan Muamalat DIN ini yaitu sampai 15 menit karena nyaman si melihat fitur-fitur nya.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudari Euis Nopita berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>43</sup>

*“Tidak sampai 5 menit karan murah dan tidak ribet jadi transaksi nya bisa dilakukan dengan cepat.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Reski Muhammad Pahlepi berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai

---

<sup>41</sup> Ibrahim, Wawancara.

<sup>42</sup> Putra Pratama, Wawancara.

<sup>43</sup> Nopita, Wawancara.

berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>44</sup>

*“Cukup lama karena setelah melakukan transaksi saya melihat konten islaminya jadi ya lumayan lama.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Satrio Anggoro Putro berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>45</sup>

*“Enggak lama mungkin cukup 1 atau 2 menit setiap transaksi, karena saya melakukan hal yang mungkin saya butuhkan saja.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Septri Haryanti berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>46</sup>

*“An sekitaran 10 menit tapi ame ayuk dong kemliak promo au lumayan an ayuk muko Muamalat DIN.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ziliansah berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>47</sup>

*“Palingan cukup waktu 2 menit hanya untuk melakukan transaksi cak transfer itu.”*

---

<sup>44</sup> Muhammad Pahlepi, Wawancara.

<sup>45</sup> Anggoro Putro, Wawancara.

<sup>46</sup> Haryanti, Wawancara.

<sup>47</sup> Ziliansah, Wawancara.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Wasil Hibatulah berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa lama waktu yang dihabiskan dalam Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>48</sup>

*"5 menit waktu digunokan untuk duit setelah itu biaso ny sayo langsung keluar aplikasi si."*

c. *Sessions Interval*

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Additya yang berkenaan dengan Sessions Interval dengan pertanyaan yaitu berapa jarak waktu keluar dan masuk kembalinya pengguna ke dalam aplikasi Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>49</sup>

*"Ini relatif tergantung profil nasabah kalau dia seorang pedagang yang aktif menggunakan aplikasi ya itu satu hari bisa berulang-ulang dengan jarak waktu yang berdekatan, kalau Bapak pribadi kalau sehari karna Bapak pegawai sehari bisa 2 atau 3 kali biasanya jaraknya itu yang pagi, sore, atau malam itu tergantung dengan kebutuhan Bapak dalam sehari itu. Tapi kalau orang yang suka belanja online dan support dengan syariah dengan order barang mungkin akan lebih sering membuka aplikasi ini dengan jarak waktu yang mungkin tidak terlalu lama."*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa jarak waktu pengguna mengakses Muamalat DIN ini tergantung dengan profil pengguna, jika nasabah pengguna yang aktif bertransaksi finansial maka mereka tidak akan lama untuk mengakses kembali aplikasi Muamalat DIN.

---

<sup>48</sup> Hibatula, Wawancara.

<sup>49</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Ramdhani berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa jarak waktu bapak membuka pertama aplikasi Muamalat DIN dan kembali membuka berikutnya, dan beliau menjawab:<sup>50</sup>

*“Jarak waktunya itu menyesuaikan kebutuhan saya dalam sehari, misalnya jika pagi ini saya telah membuka untuk membeli pulsa, nanti siang saya akan membuka kembali mungkin ingin mengecek jadwal sholat atau jika saya lagi bepergian saya akan mengecek arah kiblat pada aplikasi ini.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa untuk mengakses Muamalat DIN waktunya tidak teratur sesuai dengan kebutuhan saja, Muamalat DIN bisa digunakan untuk melihat jadwal sholat dan mengecek arah kiblat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Suhelmi berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai jarak waktu login pertama dan masuknya kembali ke Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>51</sup>

*“Idak nyo nentu tergantung keperluan sayo, cak dalam sehari sayo hanya butuh untuk melakukan pembayaran pesanan sayo ajo jadi cuman sekali bukak Muamalat DIN untuk transaksi.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pengguna mengakses Muamalat DIN tidak terjadwal waktunya karena akan digunakan pada saat ada keperluan saja.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Suspa berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa jarak untuk

---

<sup>50</sup> Putra, Wawancara.

<sup>51</sup> Suhelmi, Wawancara.



masuk ke Muamalat DIN pertama dan masuk kembalinya, dan beliau menjawab:<sup>52</sup>

*“Cukup dekat jarak nya tergantung keperluan, karena Ibu juga dagang olshop dan Ibu menggunakan aplikasi ini sebagai alternatif untuk transaksi jadi lumayan dekat jarak untuk membuka aplikasi ini karena harus mengecek saldo dan pembayaran.”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Muamalat DIN sangat bagus digunakan oleh orang-orang yang *support* dengan syariah dan juga karena faktor kebutuhan untuk menunjang pekerjaan seperti berdagang *olshop*.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Ibrahim berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa jarak untuk masuk ke Muamalat DIN pertama dan masuk kembalinya, dan beliau menjawab:<sup>53</sup>

*“Kalau ini saya sesuaikan dengan kebutuhan saya perhari nya jika ada keperluan di M.DIN maka akan dekat jarak bukannya.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Ewa Putra Pratama berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa jarak untuk masuk ke Muamalat DIN pertama dan masuk kembalinya, dan beliau menjawab:<sup>54</sup>

*“Saya kurang sering menggunakan aplikasi muamalat DIN saya gunakan kalau ada kebutuhan saja mungkin seminggu hanya 1 kali saja.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudari Euis Nopita berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa jarak

---

<sup>52</sup> Suspa, Wawancara.

<sup>53</sup> Ibrahim, Wawancara.

<sup>54</sup> Putra Pratama, Wawancara.

untuk masuk ke Muamalat DIN pertama dan masuk kembalinya, dan beliau menjawab:<sup>55</sup>

*“Sayo tidak terlalu memperhatikan waktu nyo karna kalau saya membutuhkan ya saya bukak Muamalat DIN.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Reski Muhammad Pahlepi berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa jarak untuk masuk ke Muamalat DIN pertama dan masuk kembalinya, dan beliau menjawab:<sup>56</sup>

*“Biasanya 2 atau 3 jam baru saya aktif menggunakan kembali Muamalat DIN karena terkadang saya harus transfer dana dan ada saat nya temen yang melakukan pembayaran kepada saya sehingga saya harus mengecek pada Muamalat DIN apakah dana sudah masuk atau bellum.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Satrio Anggoro Putro berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa jarak untuk masuk ke Muamalat DIN pertama dan masuk kembalinya, dan beliau menjawab:<sup>57</sup>

*“Jarak nya enggk tentu karena tergantung klien yang datang ke toko atau transaksi di toko online saya, jadi ketika ada transaksi itu saya baru bukak Muamalat DIN atau kalau saya tidak stay di toko online saya stay di toko offline di IAIN saya enggk buka Muamalat DIN paling saya cek di notif di hanphone baru malam nya saya rekap semuanya paling butuh waktu 15 menit untuk merekap itu.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Septri Haryanti berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa

---

<sup>55</sup> Nopita, Wawancara.

<sup>56</sup> Muhammad Pahlepi, Wawancara.

<sup>57</sup> Anggoro Putro, Wawancara.

jarak untuk masuk ke Muamalat DIN pertama dan masuk kembalinya, dan beliau menjawab:<sup>58</sup>

*“Coa ayuk mitung jarak ne sesuai ngen kebutuhan bae perbilai ne o ame dong dau transkasi garang ayuk muko ne.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ziliansah berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa jarak untuk masuk ke Muamalat DIN pertama dan masuk kembalinya, dan beliau menjawab:<sup>59</sup>

*“Idak nyo pasti dan nentu kadang sehari bisa 2 atau 3 kali bukak untuk melakukan transaksi terkadang idak samo sekali.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Wasil Hibatulah berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai berapa jarak untuk masuk ke Muamalat DIN pertama dan masuk kembalinya, dan beliau menjawab:<sup>60</sup>

*“Idak nentu karno dibukak pas endk ngirim duit ajo atau ado keperluan ajo.”*

#### d. *User Intentions*

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Additya Dian Eko Putra berkenaan dengan user intention dengan Pertanyaan bagaimana kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi Muamalat DIN, dan bapak Additya menjawab:<sup>61</sup>

*“Na jika Bapak kasih nilai bisa 9, kenapa? karna disitu interkesnya sangat mudah dipahami oleh nasabah, setiap tombol-tombolnya itu juga diposisi menarik gampang dilihat oleh nasabah dan mereka*

---

<sup>58</sup> Haryanti, Wawancara.

<sup>59</sup> Ziliansah, Wawancara.

<sup>60</sup> Hibatula, Wawancara.

<sup>61</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

*mengaksesnya tidak bingung di muamalat DIN itu sangat mudah jika dibandingkan dengan aplikasi mobile banking lain mudah dipahami kalau muamalat DIN dari posisi, warnanya maupun bentuk-bentuk tombolnya itu.*“

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa kualitas yang di ada dalam aplikasi Muamalat DIN ini sangat bagus karena di desain semenarik mungkin dengan posisi dan warna yang bagus untuk memudahkan penggunaanya.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Depi Sri Astuti berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai kualitas informasi yang ada di Muamalat DIN, dan beliau menyatakan bahwa:<sup>62</sup>

*“Kualitasnya lebih lengkap tentang akad pembukaan rekening itu lebih lengkap dijelaskan disana fitur-fikturnya juga lebih lengkap di muamalat DIN, penggunaanya lebih dijelaskan, lebih simpel, dan lebih mudah.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa kualitas yang ditampilkan pada Muamalat DIN lebih lengkap untuk membantu nasabahnya mengetahui informasi-informasi mengenai produk bank Muamalat.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada bapak Ramdhani berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai bagaimana kualitas informasi yang disajikan di Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>63</sup>

*“Menurut saya kualitas yang disajikan dalam Muamalat DIN sangat bagus karena fitur-fikturnya sudah lengkap, kebutuhan transaksi finansial bisa dilakukan di Muamalat DIN ini.”*

---

<sup>62</sup> Sriastuti, Wawancara.

<sup>63</sup> Putra, Wawancara.

Berdasarkan dari wawancara diatas menunjukkan bahwa kualitas yang ada di dalam Muamalat DIN sudah bagus karena bisa membantu pengguna melakukan setiap kegiatan transaksi finansial nya hanya lewat Muamalat DIN.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada ibu suhelmi berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai informasi yang ditawarkan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>64</sup>

*“Menurut saya kualitas nya bagus, Muamalat DIN ini benar-benar Mobile Banking syariah pada saat kita membuka Muamalat DIN akan ada tampilan salam dan ucapan selamat Datang, kemudian untuk informasi data sudah baik.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa kualitas Muamalat DIN sudah bagus dan baik, dari segi fitur-fitur nya maupun kualitas data yang di sediakan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Suspa berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai bagaimana kualitas informasi dari Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>65</sup>

*“Sudah bagus la kualitasnya, Ibu saja sampai mengajak temen-temen Ibu untu menggunakan Muamalat DIN ini karena Muamalat DIN kan mobile banking syariah dan juga karena kualitas informasinya yang sudah sangat bagus sekarng ini.”*

Berdasarkan dari wawancara diatas menunjukkan bahwa Muamalat DIN sebuah aplikasi *Mobile Banking* syariah yang memiliki kualitas informasi yang bagus sehingga dengan begitu siapa pun akan nyaman menggunakan Muamalat DIN.

---

<sup>64</sup> Suhelmi, Wawancara.

<sup>65</sup> Suspa, Wawancara.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Ibrahim berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai bagaimana kualitas informasi dari Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>66</sup>

*“Kualitas yang ditampilkan sangat bagus dengan bentuk dan desain yang menarik.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Ewa Putra Pratama berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai bagaimana kualitas informasi dari Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>67</sup>

*“Mengenal kualitas ini sudah bagus dan lumayan lengkap informasi yang ditampilkan teratur jadi kita tidak pusing melihatnya.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudari Euis Nopita berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai bagaimana kualitas informasi dari Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>68</sup>

*“Sangat bagus kualitas informasi yang ditampilkan dan membantu sekali untuk penggunaanya melakukan transaksi.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Reski Muhammad Pahlepi berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai bagaimana kualitas informasi dari Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>69</sup>

*“Kualitas nya bagus sesuai dengan kebutuhan pengguna sih, dengan kualitas yang baik ini maka penggunaanya juga akan nyaman.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Satrio Anggoro Putro berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai

---

<sup>66</sup> Ibrahim, Wawancara.

<sup>67</sup> Putra Pratama, Wawancara.

<sup>68</sup> Nopita, Wawancara.

<sup>69</sup> Muhammad Pahlepi, Wawancara.

bagaimana kualitas informasi dari Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>70</sup>

*“Kualitas yang ditampilkan sudah membaik di bandingkan dengan mobile muamalat sebelumnya disini sudah banyak fiturnya dan gampang transaksinya.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Septri Haryanti berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai bagaimana kualitas informasi dari Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>71</sup>

*“Baes kualitas informasi ne wi beda ngen mobile banking de luyen ne o, ame mobile banking biaso coa kan fitur awei zakat ne kan nak pio ade.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ziliansah berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai bagaimana kualitas informasi dari Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>72</sup>

*“Bagus kualitas, informasi nyo lengkap warno nyo bagus, letak menu-menu nyo teratur.”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada saudara Wasil Hibatulah berkenaan dengan pertanyaan di atas mengenai bagaimana kualitas informasi dari Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>73</sup>

*“Lumayan bagus dengan penambahan Fitur yang baru sehingga bisa lebih menarik.”*

#### e. Acquisition

Peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Depi Sri Astuti selaku *Customer Servise* berkenaan dengan *Acquisition* dengan pertanyaan

---

<sup>70</sup> Anggoro Putro, Wawancara.

<sup>71</sup> Haryanti, Wawancara.

<sup>72</sup> Ziliansah, Wawancara.

<sup>73</sup> Hibatula, Wawancara.

berapa keuntungan yang diperoleh pihak bank dari penggunaan aplikasi Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>74</sup>

*“Muamalat DIN itu salah satu produk bank Muamalat jadi keuntungannya pasti ada untuk bank, Kalau data dalam bentuk rupiah itu sudah menjurus ke bank muamalat jadi itu rahasianya bank idk bisa kami berikan dek, yang pasti intinya kami pihak bank pasti lah mendapatkan keuntungan dari setiap produk yang kami jual.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa pihak bank sudah pasti mendapatkan keuntungan dari Penggunaan aplikasi Muamalat DIN, tetapi dari pihak bank nya tidak bisa menyebutkan data angka mengenai keuntungannya karena itu kerahasiaan bank.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada bapak Ramdhani berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai manfaat serta keuntungan yang didapatkan nya dari aplikasi Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>75</sup>

*“Banyak sekali manfaat yang saya rasakan dalam menggunakan aplikasi ini pada masa pandemi covid-19 karena saya bisa bertransaksi perbankan tanpa harus keluar rumah seperti pembayaran, transfer, dan mengetahui promo-promo di bank muamalat hanya lewat aplikasi ini saja.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa aplikasi muamalat DIN memberikan manfaat besar bagi penggunanya untuk melakukan transaksi finansial dari *handphone* saja untuk membatasi kegiatan di luar rumah.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Suhelmi berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai manfaat

---

<sup>74</sup> Sriastuti, Wawancara.

<sup>75</sup> Putra, Wawancara.



dan keuntungan yang dirasakan selama menggunakan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>76</sup>

*“Manfaatnya saya merasa terbantu dengan aplikasi Muamalat DIN ini dapat membantu mempermudah kegiatan saya, tidak ribet, di dalam Muamalat DIN ini fitur-fiturnya sudah sangat banyak seperti fitur islami, dan juga ada promo serta Ziswaf yang mana saya bisa menyalurkan sedikit dana kepada lembaga bantuan tersebut.”*

Berdasarkan dari wawancara diatas menunjukkan bahwa Muamalat DIN banyak memberikan manfaat seperti mempermudah kegiatan transaksi, dan bisa juga digunakan untuk menyalurkan dana amalan seperti zakat, infak, dan shodaqoh.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Ibu Suspa berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai Manfaat dan keuntungan dari penggunaan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>77</sup>

*“Banyak Nak manfaat dan keuntungannya yang Ibu rasakan yaitu karan selain untuk transaksi finansial Ibu juga menggunakan Muamalat DIN untuk berdagang, ada juga fitur untuk zakat nya di Muamalat DIN ini.”*

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam aplikasi Muamalat DIN sudah banyak sekali manfaat yang bisa dirasakan selain hanya untuk bertransaksi saja dan juga dengan kita menggunakan produk syariah bearti kita *support* dengan syariah.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada saudara Ibrahim berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai Manfaat dan keuntungan dari penggunaan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> Suspa, Wawancara.

<sup>77</sup> Suhelmi, Wawancara.

<sup>78</sup> Ibrahim, Wawancara.

*“Manfaat nya yang saya rasakan yaitu saya bisa bertransaksi tanpa harus mengantri di bank muamalat ataupun di ATM lagi.”*

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada saudara Ewa Putra Pratama berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai Manfaat dan keuntungan dari penggunaan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>79</sup>

*“Manfaatnya yaitu memudahkan transaksi finansial jarak jauh, bisa cek saldo dari handphone, bisa mentransfer dari handphone saja.”*

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada saudari Euis Nopita berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai Manfaat dan keuntungan dari penggunaan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>80</sup>

*“Keuntungan memberikakan kemudahan, tidak ribet tanpa harus datang ke bank, pelayanan yang baik dan bagus.”*

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Reski Muhammad Pahlepi berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai Manfaat dan keuntungan dari penggunaan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>81</sup>

*“Banyak sekali manfaatnya dengan kita menggunakan Muamalat DIN ini maka kita tidak akan repot lagi untuk pergi ke bank hanya untuk melakukan transaksi seperti pembayaran ataupun transfer.”*

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Satrio Anggoro Putro berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai

---

<sup>79</sup> Putra Pratama, Wawancara.

<sup>80</sup> Nopita, Wawancara.

<sup>81</sup> Muhammad Pahlepi, Wawancara.

Manfaat dan keuntungan dari penggunaan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>82</sup>

*“Keuntungannya pada pandemi covid-19 ya cukup banyak manfaat karna saya tidak perlu keluar ke alfamat, indomare, atau ke ATM saya cukup dari rumah melalui Muamalat DIN semua transaksi bisa dilakukan.”*

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Ibu Septri Haryanti berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai Manfaat dan keuntungan dari penggunaan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>83</sup>

*“Dasu manfaat ne, nam pio kute kegiatan transaksi finansial nam ite kernerjo ne awei bayar-bayar, lok transfer do o nam kute kenerjo nak handphone.”*

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Ziliansah berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai Manfaat dan keuntungan dari penggunaan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>84</sup>

*“Keuntungan nyo banyak yang pasti dengan aplikasi iko kegiatan transaksi kito akan lebih mudah dikerjokan.”*

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada saudara Wasil Hibatulah berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai Manfaat dan keuntungan dari penggunaan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>85</sup>

*“Manfaatnyo lebih mudah, cepat, hemat waktu dan tenago, kalau kito endk ngirim duit atau transfer.”*

#### f. *Lifetime Value*

Peneliti melakukan wawancara kepada bapak Additya Dian Eko Putra selaku *Sub-Branch Manager* di Bank Muamalat KCP Curup

---

<sup>82</sup> Anggoro Putro, Wawancara.

<sup>83</sup> Haryanti, Wawancara.

<sup>84</sup> Ziliansah, Wawancara.

<sup>85</sup> Hibatula, Wawancara.

berkenaan dengan *Lifetime Value* dengan Pertanyaan seberapa pentingnya aplikasi Muamalat DIN bagi nasabah penggunaannya, dan bapak Additya menjawab:<sup>86</sup>

*“Aplikasi Muamalat DIN ini sangat penting bagi nasabah karena itu paket fasilitas tambahan buat nasabah untuk mempermudah transaksi perbankan yang diakses hanya lewat handphone saja semua kegiatan transaksi bisa dilakukan, dengan kemudahan akses yang dimiliki Muamalat DIN sebagai berikut:”*

1. Login hanya dengan sidik jari kalau handphone punya support sidik jari.
2. Media pembayaran QRIS yang pembayaran hanya dengan scan tidak perlu input nomor rekening, tidak perlu ribet lagi tinggal scan saja.
3. Ada menu cek saldo instan itu semata-mata untuk meningkatkan efektivitas Muamalat DIN ini.

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa aplikasi Muamalat DIN merupakan Fasilitas tambahan dari bank, Untuk itu Muamalat DIN sangat penting berada di dalam *handphone* nasabah karena aplikasi ini dapat membantu kegiatan transaksi finansial pengguna dengan lebih efektif.

Kemudian peneliti wawancara kepada Bapak Ramdhani berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai seberapa berharga aplikasi Muamalat DIN berada di *Handphone* bapak, dan beliau menjawab:<sup>87</sup>

*“Penting karena saya merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini saya bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke bank belum lagi saya harus mengantri jika datang ke bank langsung, jadi aplikasi Muamalat DIN ini penting untuk ada di handphone.”*

---

<sup>86</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

<sup>87</sup> Putra, Wawancara.

Berdasarkan wawancara di atas menunjukkan bahwa aplikasi Muamalat DIN penting berada di *Handphone* karena membantu kegiatan transaksi pengguna tanpa ribet, Muamalat DIN akan dibutuhkan sewaktu ada keperluan mendesak jadi tidak sempat ingin pergi ke bank.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Suhelmi berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai seberapa penting aplikasi Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>88</sup>

*“Tentunya sangat penting karna aplikasi Muamalat DIN ini biasa saya gunakan disetiap transaksi saya, yang terpenting karena Muamalat DIN ini berbasis syariah dan saya ingin terus menggunakan aplikasi Muamalat DIN.”*

Berdasarkan wawancara di atas menunjukkan bahwa Muamalat DIN selain Berfungsi untuk mempermudah pengguna melakukan transaksi finansial secara online point penting nya juga karena Muamalat DIN berbasis syariah karna produk yang seperti ini harus di *support* agar terus berkembang karena kita mayoritas Islam.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Suspa berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai pentingnya Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>89</sup>

*“Lumayan penting nak karna salah satu aplikasi yang mungkin wajib di miliki oleh setiap Nabah sebuah Bank karena aplikasi seperti Muamalat DIN ini adalah aplikasi yang dibuat oleh pihak bank sebagai bentuk pelayanan secara online nya kepada nasabah tujuannya untuk mempermudah kita penggunanya untuk melakukan transaksi secara online.”*

---

<sup>88</sup> Suhelmi, Wawancara.

<sup>89</sup> Suspa, Wawancara.

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa sebuah produk aplikasi *Mobile Banking* yang disediakan oleh pihak bank adalah cara mereka memberikan pelayanan nasabahnya secara online dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada saudara Ibrahim berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai pentingnya Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>90</sup>

*“Ya cukup penting karena dengan adanya aplikasi ini kegiatan transaksi bisa kita lakukan tanpa harus keluar rumah.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada saudara Ewa Putra Pratama berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai pentingnya Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>91</sup>

*“Berharga karan saya mensufort produk syariah dan saya pengguna produk syariah ini.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada saudari Euis Nopita berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai pentingnya Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>92</sup>

*“Sangat berharga dimana saat kita tidak bisa pergi kemana-mana dengan adanya aplikasi ini dapat membantun kita bertranskasi finansial.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Reski Muhammad Pahlepi berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai pentingnya Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>93</sup>

---

<sup>90</sup> Ibrahim, Wawancara.

<sup>91</sup> Putra Pratama, Wawancara.

<sup>92</sup> Nopita, Wawancara.

<sup>93</sup> Muhammad Pahlepi, Wawancara.

*“Berharga dan penting sekali karena saya gunakan untuk melakukan semua kegiatan transaksi saya.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Satrio Anggoro Putra berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai pentingnya Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>94</sup>

*“Saya kira cukup penting karena selepas berhenti dari bank BRI saya menggunakan aplikasi ini dan seluruh transaksi saya di bank muamalat si enggak ada di bank lainnya jadi kalo di tanya seberapa penting ini sangat penting karena seluruh sumber finansial saya diinvestasikan disini.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Septri Haryanti berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai pentingnya Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>95</sup>

*“Penting ba jano igai pas corona lbeak yo kan ayuk hamil lebeak yo ijai coa nyen binai alau kelua ame lok alau moi bank o.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Ziliansah berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai pentingnya Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>96</sup>

*“Penting karno aplikasi iko bantu kito melakukan transaksi online kapan pun kito perlu dan lagi dimano ajo.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada saudara Wasil Hibatulah berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu mengenai pentingnya Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>97</sup>

*“Sangat penting karno membantu kegiatan transaksi finansial dan karno masa pandemi kemarin kito idk di bolehkan melakukan kerumunan dan meninggalkan rumah.”*

---

<sup>94</sup> Anggoro Putro, Wawancara.

<sup>95</sup> Haryanti, Wawancara.

<sup>96</sup> Ziliansah, Wawancara.

<sup>97</sup> Hibatula, Wawancara.

g. *Retention*

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Additya Dian Eko Putra selaku *Sub-Branch Manager* Bank Muamalat KCP Curup berkenaan dengan *Retention* dengan Pertanyaan seberapa banyak pengguna yang mengakses kembali aplikasi Muamalat DIN setelah mengunjungi pertama kalinya, dan bapak Additya menjawab:<sup>98</sup>

*“Na kalau itu bisa Bapak kategorikan bisa sebanyak 99% nasabah pasti menggunakan kembali untuk transfer-transfer, pembayaran, pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayar PDAM, dan lainnya maupun mengingat sholat itu sehari lima kali.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah pengguna Aplikasi Muamalat DIN akan kembali menggunakan aplikasi muamalat DIN karena aplikasi ini membantu memudahkan kegiatan transaksi finansial nasabahnya.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ramdhani berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai seberapa menarik aplikasi Muamalat DIN digunakan untuk melakukan transaksi finansial dimasa pandemi covid-19 dan jika menarik apakah bapak akan kembali menggunakan Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>99</sup>

*“Menarik karna aplikasi ini mudah digunakan, hemat waktu, hemat tenaga dan hemat biaya, iya pasti akan digunakan lagi karena dengan kemudahan yang sudah saya rasakan muamalat DIN ini menjadi salah satu alternatif untuk bertransaksi dengan cepat.”*

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa aplikasi Muamalat DIN adalah salah satu alternatif yang digunakan untuk bertransaksi

---

<sup>98</sup> Dian Eko Putra, Wawancara.

<sup>99</sup> Putra, Wawancara.



secara online yang sangat efektif, dengan begitu pengguna pasti akan kembali menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Suhelmi berkenaan dengan pertanyaan diatas yaitu mengenai seberapa menarik dan apakah akan kembali mengunjungi aplikasi Muamalat DIN, dan beliau menjawab:<sup>100</sup>

*“Menariklah banyak yang bisa saya tengok di Muamalat DIN idak perlu lagi saya endk baco di brosur-brosur tu promo bank muamalat, harus menggunakan lagi la karna akan banyak promosi yang ditawarkan di Muamalat DIN tu dan kalo saya tidak menggunakan lagi saya akan susah untuk bertransaksi.”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa Muamalat DIN mempermudah nasabah pengguna untuk mengetahui informasi tentang promo-promo bank muamalat tanpa harus membaca di brosur lagi dengan Muamalat DIN mereka bisa mengetahui informasi promo tersebut serta dengan Muamalat DIN ini adalah cara mereka untuk bertransaksi dengan aman dan cepat.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Suspa berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu tentang seberapa menarik dan apakah akan digunakan kembali Muamalat DIN ini untuk bertransaksi atau tidak, dan beliau menjawab:<sup>101</sup>

*“Menarik, karna desainnya yang bagus pemilihan warna dan bentuknya juga menarik, ya pasti Ibu menggunakan kembali nak muamalat DIN ini karna banyak manfaatnya dan Ibu juga hanya menggunakan Muamalat DIN untuk bertransaksi online.”*

---

<sup>100</sup> Suhelmi, Wawancara.

<sup>101</sup> Suspa, Wawancara.

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa muamalat DIN dengan desain yang bagus dan menarik membuat nasabah pengguna suka dan tertarik menggunakannya, serta karna banyak manfaatnya jadi pengguna akan selalu mengakses Muamalat DIN ini.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada saudara Ibrahim berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu tentang seberapa menarik dan apakah akan digunakan kembali Muamalat DIN ini untuk bertransaksi atau tidak, dan beliau menjawab:<sup>102</sup>

*“Menarik saya akan terus menggunakan aplikasi ini karna saya melakukan transaksi online hanya melalui Muamalat DIN.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada saudara Ewa Putra Pratama berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu tentang seberapa menarik dan apakah akan digunakan kembali Muamalat DIN ini untuk bertransaksi atau tidak, dan beliau menjawab:<sup>103</sup>

*“Karna keterbatasan jangkauan di masa pandemi, maka menurut saya aplikasi ini sangat mempengaruhi kelangsungan transaksi finansial pengguna sehingga pasti akan digunakan kembali.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada saudara Euis Nopita berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu tentang seberapa menarik dan apakah akan digunakan kembali Muamalat DIN ini untuk bertransaksi atau tidak, dan beliau menjawab:<sup>104</sup>

*“Menarik karena letak menu, pemilihan warna nya sesuai dengan bank nya, pasti akan digunakan kembali.”*

---

<sup>102</sup> Ibrahim, Wawancara.

<sup>103</sup> Putra Pratama, Wawancara.

<sup>104</sup> Nopita, Wawancara.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Reski Muhammad Pahlepi berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu tentang seberapa menarik dan apakah akan digunakan kembali Muamalat DIN ini untuk bertransaksi atau tidak, dan beliau menjawab:<sup>105</sup>

*“Menarik digunakan karna selain manfaatnya untuk transfer dan pembayaran saya juga bisa melihat kotek islami, pasti akan terus digunakan.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Satrio Anggoro Putro berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu tentang seberapa menarik dan apakah akan digunakan kembali Muamalat DIN ini untuk bertransaksi atau tidak, dan beliau menjawab:<sup>106</sup>

*“Enggak terlalu menarik si karna ini kan aplikasi digunkaan untuk mengecek transaksi, tetapi saya akan selalu menggunakan Muamalat DIN ini.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Septri Haryanti berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu tentang seberapa menarik dan apakah akan digunakan kembali Muamalat DIN ini untuk bertransaksi atau tidak, dan beliau menjawab:<sup>107</sup>

*“Menarik karno aplikasi yo desain ne baes kualitas ne pulo baes makei ne coa ribet.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Ziliansah berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu tentang seberapa

---

<sup>105</sup> Muhammad Pahlepi, Wawancara.

<sup>106</sup> Anggoro Putro, Wawancara.

<sup>107</sup> Haryanti, Wawancara.

menarik dan apakah akan digunakan kembali Muamalat DIN ini untuk bertransaksi atau tidak, dan beliau menjawab:<sup>108</sup>

*“Menarik karo kecanggihhan dari aplikasi iko dan banyak fitur-fitur nyo yang bagus.”*

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada saudara Wasil Hibatulah berkenaan dengan pertanyaan di atas yaitu tentang seberapa menarik dan apakah akan digunakan kembali Muamalat DIN ini untuk bertransaksi atau tidak, dan beliau menjawab:<sup>109</sup>

*“Menarik karno memudahkan kita melakukan segalo macam transaksi finansial untuk sehari-hari.”*

## **B. Pembahasan**

### **1. Cara Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Sebagai Transaksi Finansial Dimasa Pandemi Covid-19**

Aplikasi Muamalat DIN yang digunakan sebagai transaksi finansial di masa pandemi covid-19, dengan langkah-langkah penggunaan yang mudah memberikan rasa senang kepada nasabah untuk bertransaksi secara online serta nasabah pengguna merasakan banyak manfaat dari aplikasi Muamalat DIN seperti lebih hemat waktu, hemat biaya, serta hemat tenaga karena pengguna tidak lagi perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi. Agar bisa menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini ada beberapa hal yang harus dipenuhi yaitu: a. Membuka Rekening di bank muamalat, b. Memiliki

---

<sup>108</sup> Ziliansah, Wawancara.

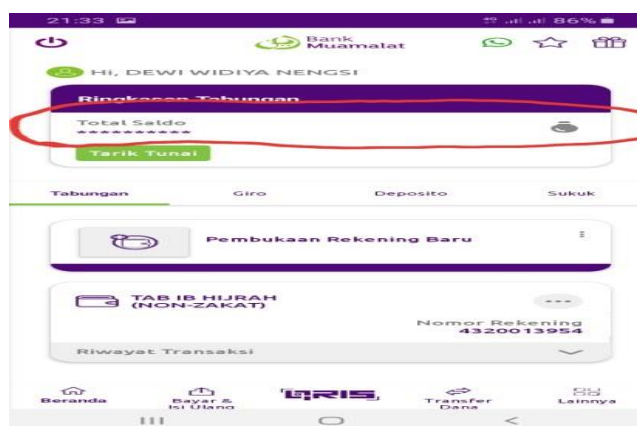
<sup>109</sup> Hibatula, Wawancara.

*Handphone* android, c. Memiliki aplikasi Muamalat DIN, d. Memiliki sinyal akses internet dan kuota internet. Sedangkan untuk cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN sendiri akan di uraikan dibawah ini:<sup>110</sup>

a. Fasilitas Non Transaksional

1. Cek saldo rekening

- 1) Pilih login
- 2) Masukkan *password*
- 3) Pilih cek saldo
- 4) Maka saldo akan terlihat
- 5) Atau bisa menggeser ke kanan menu utama untuk mengecek saldo secara instan

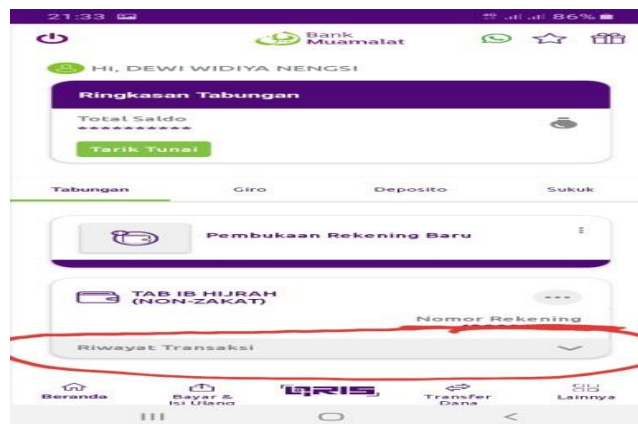


2. Melihat transaksi terakhir

- 1) Pilih login
- 2) Masukkan *password*
- 3) Pilih riwayat transaksi

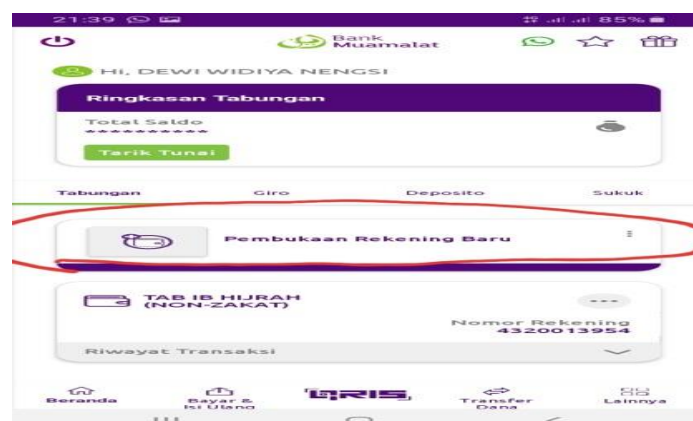
<sup>110</sup> Decky Hendarsyah, "Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan," *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Volume 1 No. 1, no. Vol 1 No 1 (2012); *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*-June (2012), <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v1i1.2>.

4) Maka transaksi kamu akan terlihat<sup>111</sup>



3. Pembukaan rekening baru<sup>112</sup>

- 1) Pilih login
- 2) Masukkan *password*
- 3) Pilih pembukaan rekening baru
- 4) Lalu pilih katalog produk yang diinginkan di dalamnya ada 8 macam
- 5) Pilih buka
- 6) Masukkan data yang diperlukan pada form yang sudah disediakan

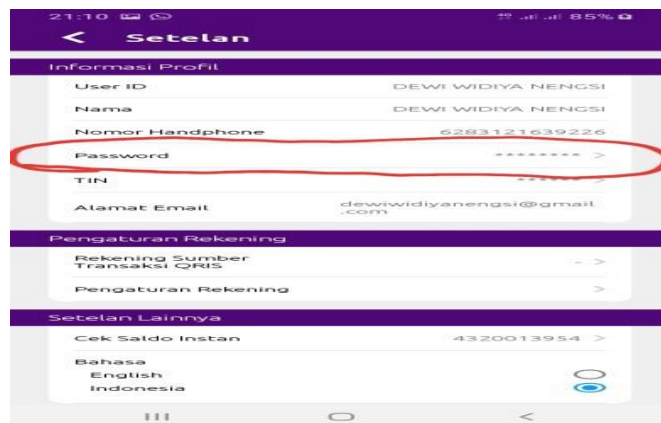


<sup>111</sup> Bank Muamalat, "Muamalat DIN (Digital Islamic Network)," 2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>.

<sup>112</sup> Bank Muamalat, "Langkah-Langkah Mendaftar & Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN," 2022, <https://BankMuamalat.Co.Id>.

#### 4. Ganti password

- 1) Pilih login
- 2) Masukkan *password*
- 3) Pilih lainnya dipojok bawah kanan
- 4) Pilih setelan
- 5) Klik *password*
- 6) Masukkan password lama terlebih dahulu baru diganti dengan password yang baru



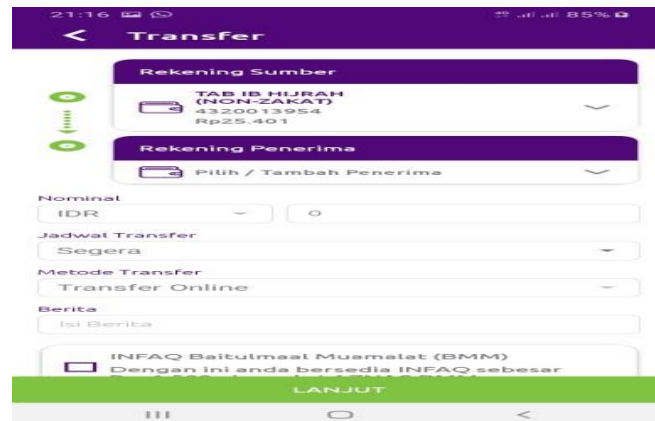
#### b. Fasilitas Transaksional

##### 1. Transfer antar bank

- 1) Pilih login
- 2) Masukkan password
- 3) Pilih transfer
- 4) Masukkan rekening penerima
- 5) Masukkan Nominal
- 6) Bisa memilih jadwal transfer
- 7) Masukkan berita jika perlu

8) Lalu klik lanjut

9) Transaksi selesai<sup>113</sup>



2. Untuk semua jenis pembayaran<sup>114</sup>

1) Pilih login

2) Masukkan *password*

3) Pilih bayar & isi ulang

4) Pilih jenis pembayaran yang diinginkan



<sup>113</sup> Hendarsyah, "Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan."

<sup>114</sup> Bank Muamalat, "Muamalat DIN, Aplikasi Mobile Banking Syariah dari Bank Muamalat Indonesia di Era Digital," 2021, [https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-banking-syariah-dari-bank-muamalat-indonesia-di-era-digital1?utm\\_source=Girafic\\_Google\\_Search&utm\\_medium=Text\\_ads&utm\\_campaign=Muumalata\\_Digital1](https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-banking-syariah-dari-bank-muamalat-indonesia-di-era-digital1?utm_source=Girafic_Google_Search&utm_medium=Text_ads&utm_campaign=Muumalata_Digital1).



3. Di menu utama tersedia:<sup>115</sup>

- 1) Produk & layanan
- 2) Promo
- 3) Konten islami
- 4) Hubungi kami
- 5) Prohajj
- 6) Buka rekening
- 7) DPLK Muamalat
- 8) QRIS NOW
- 9) dan cek saldo instan



## 2. Bagaimana Efektivitas Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN Sebagai Transaksi Finansial Dimasa Pandemi Covid-19

### a. User (Pengguna)

Berdasarkan hasil penelitian di atas pada masa pandemi covid-19 ini telah terjadi peningkatan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN

<sup>115</sup> Muamalat, “Muamalat DIN (Digital Islamic Network).”

ini cukup tinggi karena ini adalah salah satu cara pengguna bertransaksi yang lebih aman digunakan pada masa pandemi covid-19, untuk menghindari rantai penyebaran virus covid-19 sehingga lebih banyak nasabah yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN dari sebelum adanya pandemi covid-19.<sup>116</sup>

b. *User Intentions*

Kualitas yang disajikan didalam aplikasi Muamalat DIN terus dilakukan pembaharuan dan di update oleh pihak bank demi memberikan kenyamanan, kemudahan, serta kepuasan bagi penggunanya. Berdasarkan wawancara kepada beberapa nasabah bahwa mereka menyatakan bahwa informasi yang disajikan di dalam Muamalat DIN sudah bagus, baik, lengkap dan memuaskan karena banyak penambahan fitur-fitur baru, serta fitur islami dan desainnya yang menarik.

c. *Acquisition*

Berdasarkan penelitian diatas bahwa keuntungan bagi nasabah pengguna aplikasi muamalat DIN yaitu lebih memudahkan transaksi finansial hanya melalui *handphone*, lebih cepat, praktis, hemat waktu, hemat biaya, aman digunakan, dan mudah maka dengan begitu nasabah efektif menggunakan aplikasi muamalat DIN sebagai transaksi finansial pada masa pandemi covid-19. Keuntungan pada pihak bank itu produknya lebih banyak digunakan oleh nasabah, lebih terkenalnya aplikasi ini, jika banyak yang menggunakan otomatis pihak bank akan

---

<sup>116</sup> Anna Yuliana, Ruswanto, and Firman Guataman, *Covid-19: Pandemi Yang Menyerang Bumi Kami* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021).

mendapatkan keuntungan pemasukkan dana, ini juga bentuk menjaga mutu pelayanan pihak bank kepada nasabahnya.

d. *Lifetime Value*

Berdasarkan penelitian di atas menunjukkan bahwa aplikasi Muamalat DIN merupakan paket fasilitas tambahan dari bank muamalat, untuk itu Muamalat DIN sangat penting bagi nasabah karena aplikasi ini dapat membantu kegiatan transaksi finansial pengguna dengan lebih efektif dan efisien apa lagi pada masa pandemi covid-19 maka aplikasi ini sangat penting bagi nasabah sebagai alternatif untuk bertransaksi yang aman digunakan baik pada masa pandemi covid-19 atau tidak.

e. *Retention*

Berdasarkan penelitian di atas menunjukkan bahwa banyak pengguna yang akan kembali menggunakan aplikasi Muamalat DIN untuk melakukan transaksi finansial seperti transfer, pembayaran PDAM & listrik, pembelian pulsa serta transaksi-transaksi yang lainnya, ini juga dikarenakan desain Muamalat yang bagus sehingga pengguna nyaman untuk bertransaksi.<sup>117</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN sebagai transaksi finansial di masa pandemi covid-19, menunjukkan bahwa sudah bisa dikatakan efektif karena pada pihak bank telah menerapkan beberapa elemen untuk mengukur efektivitas sebuah aplikasi

---

<sup>117</sup> Zufwari, "7 Elemen Yang Harus Diperhatikan Untuk Mengukur Efektifitas Aplikasi Mobile Anda."

serta telah terjadi peningkatan pengguna Muamalat DIN di masa pandemi covid-19, dari pihak pengguna juga banyak merasakan manfaat dari Muamalat DIN ini sebagai alternatif untuk bertransaksi finansial secara online yaitu lebih hemat waktu, tenaga, dan biaya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat peneliti tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN sangatlah mudah dengan langkah-langka yang tidak ribet. Ada beberapa hal yang harus di persiapkan sebelum bisa menggunakan aplikasi Muamalat DIN yaitu harus ada aplikasi Muamalat DIN, memiliki *handphone* android, memiliki akses internet dan kuota. Sedangkan cara pengguna menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini sangat mudah yaitu diawali dengan membuka aplikasi Muamalat DIN lalu pilih login masukkan password lalu pilih transaksi yang diinginkan, setiap melakukan transaksi di Muamalat DIN diawali dengan memilih login lalu memasukkan password, setelah transaksi berhasil dan sukses dilakukan jangan lupa klik *icon logout* yang terletak di pojok kiri bagian atas untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
2. Efektivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN sebagai transaksi finansial di masa pandemi covid-19, menunjukkan bahwa sudah bisa dikatakan efektif karena pada pihak bank telah menerapkan beberapa elemen untuk mengukur efektivitas sebuah aplikasi serta telah terjadi peningkatan pengguna Muamalat DIN di masa pandemi covid-19, dari pihak pengguna juga banyak merasakan manfaat dari Muamalat DIN ini

sebagai alternatif untuk bertransaksi finansial secara *online* yaitu lebih hemat waktu, tenaga, dan biaya.

## **B. Saran**

Setelah melakukan pembahasan dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti mencoba untuk menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian yang telah dilakukan ini. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Muamalat KCP Curup, meskipun kualitas pelayanan secara *online* dengan adanya aplikasi Muamalat DIN sudah cukup baik dan telah melakukan pembaharuan fitur-fitur pada aplikasi Muamalat DIN, pihak bank harus tetap meningkatkan dan mengembangkan untuk produk lainnya.
2. Bagi pihak Bank Muamalat KCP Curup, sebaiknya untuk kedepannya pihak bank bisa menerapkan semua elemen untuk mengukur efektivitas sebuah aplikasi mobile.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya kajian ilmu perbankan pada lembaga keuangan, jika akan menggunakan skripsi ini sebagai referensi, maka sekiranya perlu dikaji kembali. Karena tidak tertutup kemungkinan masih ada pernyataan-pernyataan yang belum atau yang kurang sesuai, peneliti merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Ardianto, Elvinaro, *et.al*, *Komunikasi Massa : Suatu Pengantar*. Cetakan 4. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Hanurawan, Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Psikologi*. Cetakan 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.

Hartono, Jogiyanto. *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. 1st ed. Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2018.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 38th ed. Bandung: PT Remaja Rosda karya, 2018.

Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah : Konsep, Strategi Dan Implementasi*. Cetakan 6. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.

Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*. 1 Cetakan 7. Jakarta: Kencana, 2017.

Setyosari, Punaji. *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*. 4th ed. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.

Shihab, M. Quraish. *Corona Ujian Tuhan: Sikap Muslim Menghadapinya*. Jakarta: Lentera hati, 2020.

Soejono, and H. Abdurrahman. *Metode Penelitian : Suatu Pemikiran Dan Penerapan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.

Steers, Richard M. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1980.

Sumitro, Warkum. *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait BMI Dan Takaful Di Indonesia*. Cetakan 3. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1997.

Tandra, Hans. *Virus Corona Baru Covid-19 : Kenali, Cegah, Lindungi Diri Sendiri & Orang Lain*. Yogyakarta: Andi Offset, 2020.

Yuliana, Anna, Ruswanto, and Firman Guataman. *Covid-19: Pandemi Yang Menyerang Bumi Kami*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021.

## **JURNAL**

Ali, Haidar, and Ali Setiawan. "Restrukturisasi Pembiayaan Selama Pandemi Covid-19 Di Bank Muamalat Madiun." *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* Volume 2, no. 1 (2021).

Hardilawati, Wan Laura. "Strategi Bertahan UMKM di Tengah Pandemi Covid-19." *Jurnal Akutansi dan Ekonomi* Volume 10 No. 1 (2020): 89–98. <https://doi.org/10.37859/jae.v10i1.1934>.

Hendarsyah, Decky. "Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Volume 1 No. 1, no. Vol 1 No 1 (2012): IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita-June (2012). <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v1i1.2>.

Rifa'i, Bachtiar. "Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan Dalam Program Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo" Volume 1 No. 1 (2013).

Santi, Ernama, Budiharto, and Hendro Saptono. "Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Finansial Technology ( Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016)." *Diponegoro Law Journal* Volume 6 No. 3 (2017):

## **WEBSITE**

Idris, Muhammad. "Apa Arti Finansial," 2021. <https://money.kompas.com/read/2021/07/25/083235626/apa-arti-finansial>. KCP. Curup, Bank Muamalat. "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup."

"Bank Muamalat Bengkulu Curup-Kab.Rejang Lebong, Bengkulu," September 1, 2022. <https://idalamat.com/alamat/72460/bank-muamalat-bengkulu-curup-kab-rejang-lebong-bengkulu>.

"Kelebihan Dan Kekurangan Fintech," 2022. [http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/RS1\\_2017\\_1\\_34\\_Bab2.pdf](http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/RS1_2017_1_34_Bab2.pdf).

Muamalat, Bank. "Consumer & Retail Banking Produk & Layanan," 2021. <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>.



“Langkah-Langkah Mendaftar & Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN,” 2022. <https://BankMuamalat.Co.Id>.

“Muamalat DIN, Aplikasi Mobile Banking Syariah dari Bank Muamalat IndonesiadiEraDigital,”2021.

[https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-banking-syariah-dari-bank-muamalat-indonesia-di-era-digital1?utm\\_source=Girafic\\_Google\\_Search&utm\\_medium=Text\\_ads&utm\\_campaign=Muumalat\\_Digital1](https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-banking-syariah-dari-bank-muamalat-indonesia-di-era-digital1?utm_source=Girafic_Google_Search&utm_medium=Text_ads&utm_campaign=Muumalat_Digital1).

“MuamalatDIN(DigitalIslamicNetwork),”2022.

<https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>.

“TentangMuamalatProfilBankMuamalat,”2022.

<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>.

“TentangMuamalatVisi&Misi,”2022.

<https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>.

“Presiden Republik Indonesia Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden RepublikIndonesia,”2022.

<https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>.

Sejahtera,PT.Rintis. “ManfaatFintech,”2022.

<https://www.jaringanprima.co.id/id/manfaat-fintech>.

Syahrin, Muhammad. “Transaksi: Pengertian, Sistem, Jenis, Bentuk, Dan Manfaatnya,” 2021. <https://www.hashmicro.com/id/blog/transaksi-adalah/>.

Zufwari, Fadli. “7 Elemen Yang Harus Diperhatikan Untuk Mengukur Efektifitas Aplikasi Mobile Anda,” 2022. <https://nextdigital.co.id/7-elemen-yang-harus-diperhatikan-untuk-mengukur-efektifitas-aplikasi-mobile-anda/>.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## **DATA INFORMAN**

<b>NAMA</b>	<b>PEKERJAAN</b>
Additya Dian Eko Putra	Sub Brance Manager Bank Muamalat KCP Curup
Depi Sri Astuti	Customer Service Bank Muamalat KCP Curup
Ramdhani Putra	Wiraswasta
Suhelmi	Ibu Rumah Tangga
Suspa	Ibu Rumah Tangga
Ibrahim	Belum Bekerja
Ewa Putra Pratama	Belum Bekerja
Euis Nopita	Belum Bekerja
Reski Muhammad Pahlepi	Security
Satrio Anggoro Putro	Wirausahawan
Septri Haryanti	Wiraswasta
Ziliansah	Wiraswasta
Wasil Hibatullah	Belum Bekerja



**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : /In.34/FS.02/PP.00.9/12/2021

Pada hari ini Selasa Tanggal 14 Bulan 12 Tahun 2021 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Dewi Widya Ningsi / 180631040  
 Prodi / Jurusan : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam  
 Judul : Efektivitas penggunaan aplikasi Muamalat Dini terhadap transaksi finansial di masa pandemi Covid-19

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Rono Giowani Saputra  
 Calon Pmbb I : Hendrianto, M.A  
 Calon Pmbb II : AHMAD DANU SAPUTRA M.SI

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Harus bisa memahamai tentang muamalat dini, peneliti juga harus bisa mengarti aplikasi muamalat dini dan cara pengajuannya
2. serta efektivitas penggunaan aplikasi muamalat dini
3. Objek penelitian harus jelas dan harus layak siapa yg bisa di jadikan objek penelitian, latar belakang juga bisa di perbaiki
4. judul penelitian lebih mengarah ke kuantitatif jadi peneliti harus bisa mengolah jumlah pengguna, sampel pengguna aplikasi muamalat dini, serta seberapa jauh efektivitas aplikasi ini di masa covid 19

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan **Layak / Tidak Layak** untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 20 bulan 12 tahun 2021, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 14-12.....2021

Moderator  
Rono Giowani Saputra

Calon Pembimbing I  
Hendrianto, M.A  
 NIP. 2011068701

Calon Pembimbing II  
AHMAD DANU SAPUTRA M.SI  
 NIP. 1989.04.24.2019.031011

NB : Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syari'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**  
Nomor : ...../In.34/FS/PP.00.9/12/2021

**Tentang**  
**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II**  
**PENULISAN SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;  
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi  
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;  
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;  
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/15447, tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2018-2022;  
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0050/In.34/2/KP.07.6/01/2019 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

**MEMUTUSKAN**

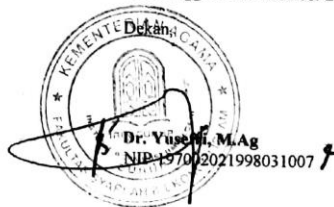
- Menetapkan**  
**Pertama** : Menunjuk saudara:  
1. Hendrianto, MA NIDN. 202168701  
2. Ahmad Danu Syaputra, S.E.I., M.Si NIP. 198904242019031011

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Dewi Widiya Nengsi  
NIM : 18631040  
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam  
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL PADA MASA PANDEMI COVID-19.

- Kedua** : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;  
**Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;  
**Keempat** : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan  
**Kelima** : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.  
**Keenam** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Curup  
Pada tanggal : 22 Desember 2021



- Tembusan :**  
1. Ka.Biro AU, AK IAIN Curup  
2. Pembimbing I dan II  
3. Hendaham IAIN Curup



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : ...../In.34/FS/PP.00.9/02/2022  
Lamp : Proposal dan Instrumen  
Hal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Curup, 14 Februari 2022

Kepada Yth,  
Pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Curup  
Di-  
Curup

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Dewi Widiya Nengsi  
Nomor Induk Mahasiswa : 18631040  
Program Studi : Perbankan Syari'ah (PS)  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN  
SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DIMASA PANDEMI COVID-19  
Waktu Penelitian : 14 Februari 2022 Sampai Dengan 14 April 2022  
Tempat Penelitian : Bank Muamalat Kantor Cabang Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,

  
Dr. Yusufri, M.Ag  
NIP.197002021998031007



No. : 39 /BMI/CRP/IV/2022

Curup,

06 April 2022  
5 Ramadhan 1443 H

Kepada Yth  
**Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**  
**IAIN Curup**

Perihal : **Konfirmasi Mahasiswa Penelitian**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*  
Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Menindaklanjuti surat permohonan penelitian mahasiswa berikut:

Nama mahasiswa: Dewi Widiya Nengsi

NIM : 18631040

Program studi : Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami memberikan izin kepada mahasiswa dimaksud untuk melakukan penelitian di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Curup dalam rangka penyelesaian skripsi yang bersangkutan dengan judul "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Sebagai Transaksi Finansial Di Masa Pandemi Covid-19".

Demikian surat konfirmasi ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih  
*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
**CABANG PEMBANTU CURUP**

**Additya Dian Eko Putra**

*Sub-Branch Manager*

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
Kantor Cabang Curup  
Jl. Merdeka No. 732 Pasar Baru Kota Curup,  
Kabupaten Rejang Lebong

T 0732 - 22290  
F 0732 - 23900  
E [info@muamalatbank.com](mailto:info@muamalatbank.com)

[www.muamalatbank.com](http://www.muamalatbank.com)

## PEDOMAN WAWANCARA

Peneliti : Dewi Widiya Nengsi

Judul Penelitian : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Sebagai Transaksi Finansial Di Masa Pandemi Covid-19.

Rumusan Masalah	Pertanyaan	Informan
Bagaimana Cara Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Sebagai Transaksi Finansial Dimasa Pandemi Covid-19?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bagaimana penggunaan aplikasi Muamalat DIN ini?</li><li>2. Apakah ada perubahan cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN sebelum dan setelah pandemi covid-19?</li><li>3. Apakah langka-langka mendaftarkan/meregistrasi aplikasi Muamalat DIN terdapat perubahan setelah adanya pandemi covid-19 dan sebelum adanya pandemi covid-19?</li><li>4. Selama pandemi apakah ada langka-langka dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN yang telah di tambahkan atau dikurangi?</li><li>5. Apakah dari pihak Bank sudah memberikan panduan dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN kepada nasabah selama masa pandemi covid-19?</li></ol>	Pihak Bank



	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Bagaimana pihak Bank mengarahkan nasabah cara menggunakan aplikasi Muamalat DIN?</li> <li>7. Bagaimana biaya transaksi yang ditetapkan oleh pihak Bank</li> <li>8. dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN setelah adanya pandemi covid-19 apakah ada kenaikan atau tetap normal?</li> <li>9. Apakah selama masa pandemi covid-19 ada keluhan atau laporan dari nasabah mengenai cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN?</li> <li>10. Bagaimanana cara pihak Bank menyelesaikan keluhan nasabah dalam penggunaan Muamalat DIN selama masa pandemi covid-19?</li> <li>11. Sudah benar atau belum nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN?</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana penggunaan Aplikasi Muamalat DIN?</li> <li>2. Bagaimana cara anda menggunakan aplikasi Muamalat DIN sebagai transaksi finansial dimasa pandemi covid-19?</li> <li>3. Apakah ada kesulitan/ hambatan</li> </ol>	<p>Pengguna/ Nasabah</p>

	<p>anda dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN?</p> <p>4. Bagaimana pendapat anda mengenai Langkah-langkah penggunaan aplikasi Muamlat DIN?</p> <p>5. Adakah Perubahan Cara Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Sebelum Dan Setelah Adanya Pandemi Covid-19?</p>	
<p>Bagaimana Efektivitas Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN Sebagai Transaksi Finansial Dimasa Pandemi Covid-19?</p>	<p>1. Berapa banyak nasabah yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN dan apakah nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN mengalami peningkatan atau penurunan selama pandemi covid-19?</p> <p>2. Seberapa lama proses penggunaan aplikasi Muamalat DIN?</p> <p>3. Berapa jarak waktu keluar dan masuk kembalinya pengguna ke dalam aplikasi Muamalat DIN?</p> <p>4. Bagaimana kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi Muamalat DIN?</p> <p>5. Berapa keuntungan yang diperoleh pihak Bank dari penggunaan aplikasi Muamalat DIN?</p> <p>6. Seberapa pentingnya aplikasi Muamalat DIN bagi nasabah agar</p>	<p>Pihak Bank</p>

	<p>mereka ingin menggunakan aplikasi ini?</p> <p>7. Berapa banyak pengguna mengakses kembali aplikasi Muamlat DIN setelah mengunjungi pertama kalinya?</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Muamlat DIN?</li> <li>2. Berapa lama waktu yang anda habiskan di aplikasi Muamlat DIN untuk melakukan transaksi dimasa pandemi covid-19?</li> <li>3. Berapa jarak waktu anda membuka aplikasi Muamlat DIN dan kembali membuka selanjutnya?</li> <li>4. Menurut anda bagaimana kualitas yang ditampilkan pada aplikasi Muamlat DIN?</li> <li>5. Apa manfaat/ keuntungan yang anda rasakan selama menggunakan aplikasi Muamlat DIN pada masa pandemi covid-19?</li> <li>6. Seberapa berharga dan pentingnya aplikasi Muamlat DIN ini berada di <i>handphone</i> anda?</li> <li>7. Menurut anda seberapa menariknya aplikasi Muamlat DIN digunakan untuk melakukan transaksi finansial dimasa pandemi covid-19?</li> </ol>	<p>Pengguna/ Nasabah</p>

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ramdhani Putra

Pekerjaan : Swasta

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 24 Februari 2022



Ramdhani Putra

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suhelmi

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul  
“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN SEBAGAI  
TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19”

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Curup, 24 Februari 2022

  
Suhelmi

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suspa Sari

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul  
"EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN SEBAGAI  
TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Curup, 23 Februari 2022

  
Suspa Sari

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ibrahim

Pekerjaan : Belum Bekerja

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

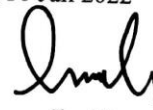
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 30 Juli 2022



Ibrahim

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ewa Putra Pratama

Pekerjaan : Belum Bekerja

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 30 Juli 2022

  
Ewa Putra Pratama



## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Euis Nopita

Pekerjaan : Belum Bekerja

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 31 Juli 2022

  
Euis Nopita

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reski Muhammad Pahlepi

Pekerjaan : Security

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

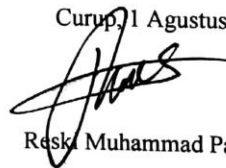
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 1 Agustus 2022



Reski Muhammad Pahlepi

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Satrio Anggoro Putro

Pekerjaan : Wirausahawan

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 1 Agustus 2022



Satrio Anggoro Putro

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Septri Haryanti

Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 31 Juli 2022

  
Septri Haryanti

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ziliansah

Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 1 Agustus 2022

  
Ziliansah

## KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wasil Hibatulah

Pekerjaan : Belum Bekerja

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Dewi Widiya Nengsi

Nim : 18631040

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 2 Agustus 2022



Wasil Hibatulah



IAIN CURUP

### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : DEWI WIDIYA NENGSI  
 NIM : 18631040  
 FAKULTAS/ PRODI : SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I : HENDRIANTO, MA  
 PEMBIMBING II : AHMAD DANU SYARITPA, S.E.I., M.SI  
 JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PENGGUNAAN AKUMULASI MUAMALAT DIN SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL PADA MASA PANDEMI COVID-19

\* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing 2;

\* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing I minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

\* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : DEWI WIDIYA NENGSI  
 NIM : 18631040  
 FAKULTAS/ PRODI : SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I : HENDRIANTO, MA  
 PEMBIMBING II : AHMAD DANU SYARITPA, S.E.I., M.SI  
 JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PENGGUNAAN AKUMULASI MUAMALAT DIN SEBAGAI TRANSAKSI FINANSIAL PADA MASA PANDEMI COVID-19

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I  
  
 HENDRIANTO, MA  
 NIP. 2021060901

Pembimbing II  
  
 AHMAD DANU SYARITPA, S.E.I., M.Si  
 NIP. 198904242019031011



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	14/2021/01	-Perbaiki Labor Belakang. -Menggubah Rumusan Masalah. -Masukkan Sumber Wawancara.	f	Devi
2	17/2021/01	-Perbaikan Penyusunan Labor Belakang -ACC Bab 1	f	Devi
3	31/2021/01	-Penambahan Efektivitas Analisis -halaman tambahan hal.iii,iii.ii. -Penambahan Penggunaan analisis	f	Devi
4	11/2021/02	-Memulai Pertanyaan Pedoman Wawancara -ACC Bab II dan III	f	Devi
5	18/2021/03	-Analisis Hasil wawancara lebih Perbaiki -Pembahasan lebih di jelaskan sesuai format, Tapi harus membandingkan Perbaiki silsilah dengan tabel dan	f	Devi
6	04/2022/04	-Penambahan dan cara pengisian -tambahkan cara pengisian untuk pertanyaan yg sama tapi informasi beda -hasil wawancara tidak boleh Perbaiki	f	Devi
7	11/2022/04	-Perbaikan Pemulaan -Bisa Perbaikan Labor Peru A.6 c -Ganti Rumusan Labor -Mintakan LAMARAN ATAS	f	Devi
8	18/2022/04	Lanjut Sebag Munaqosah	f	Devi



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	31/2021/12	-Perbaiki Pemulaan Footnote. -Tambahan Pedoman Wawancara.	f	Devi
2	17/2022/11	-Buat Daftar Isi -Pengubahan silsilah di Perbaiki -Cara Penggunaan Labor Peru dan ACC Bab 1 - III	f	Devi
3	29/2022/11	-Perbaiki Daftar Isi -Perbaiki uraian nama pada cak -Memulai Pedoman Wawancara	f	Devi
4	06/2022/13	-Perbaikan silsilah hasil wawancara -Perbaikan Dep Bab IV -Lanjutkan Bab V	f	Devi
5	14/2022/13	ACC Bab IV - V	f	Devi
6	17/2022/14	Lanjut Sebag Munaqosah	f	Devi
7				
8				

# DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Bapak Additya Dian Eko Putra *Sub-Branch Manager*  
Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**







**Wawancara Dengan Ibu Depi Sri Astuti *Customer Servis* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**



**Wawancara dengan Ibu Suhelmi Nasabah pengguna Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**



**Wawancara Dengan Bapak Ramdhani Putra Nasabah Bank Muamalat  
Kantor Cabang Pembantu Curup**



**Wawancara Dengan Ibu Suspa Sari Nasabah Bank Muamalat Kantor  
Cabang Pembantu Curup**





**Wawancara Dengan Saudara Ibrahim Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**



**Wawancara Dengan Saudara Ewa Putra Pratama Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**



**Wawancara Dengan Saudari Euis Nopita Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**



**Wawancara Dengan Bapak Satrio Anggoro Putro Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**





**Wawancara Dengan Ibu Septri Haryanti Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**



**Wawancara Dengan Bapak Ziliansah Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**



**Wawancara Dengan Saudara Wasil Hibatulah Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup**



**Tampilan Utama Pada Aplikasi Muamalat DIN**

Bank Muamalat

**Muamalat DIN**  
The New Mobile Banking

## Transfer Lebih Mudah dengan Muamalat DIN



**1** Login lalu klik "Transfer Dana"

**Masukkan detail transfer**

1. Pilih "Rekening Sumber" untuk sumber dana
2. Pilih "Rekening Penerima", daftarkan rekening penerima dengan klik ikon plus "+"
3. Masukkan "Nominal" transfer
4. Pilih "Jadwal Transfer"
5. Masukkan "Berita" transfer jika diperlukan

**Smart Transfer**  
secara otomatis merekomendasikan metode transfer yang dapat dilakukan

**3** Konfirmasi dan masukkan TIN  
Bukti transaksi akan tersimpan di galeri Anda

#HijrahkanTransaksiOnlinemu  

#AyoHijrah

**Tampilan Panduan Transfer Pada Aplikasi Muamalat DIN**

Bank Muamalat

**Muamalat DIN**  
The New Mobile Banking

## Langkah Cek Mutasi Rekening di Muamalat DIN



**1** Login lalu pilih nomor rekening yang akan dicek

**2** Untuk melihat 10 transaksi terakhir, klik ikon tulisan "Riwayat Transaksi"

**3** Untuk melihat mutasi sampai 3 bulan ke belakang klik ikon "..." di samping nomor rekening

- Uang masuk (transaksi kredit) ditandai dengan **warna hijau**
- Uang keluar (transaksi debit) ditandai dengan **warna merah**

Transaksi yang dilakukan di hari libur akan tercatat pada hari kerja berikutnya

#HijrahkanTransaksiOnlinemu  

#AyoHijrah

**Tampilan Langkah Cek Mutasi Rekening Pada Aplikasi Muamalat DIN**



**Muamalat DIN**  
The New Mobile Banking

**Bank Muamalat**

## Bayar dan Top Up Lebih Mudah dengan Muamalat DIN

- 1** Login lalu klik "Bayar & Top up"
- 2** Pilih transaksi yang akan dilakukan
- 3** Masukkan ID atau nomor pelanggan
- 4** Isi nominal yang akan dibayar
- 5** Masukkan TIN lalu klik lanjut, bukti transaksi akan tersimpan di galeri Anda

QRIS dilifer bisa dilihat di situs Bank Muamalat [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

#HijrahkanTransaksiOnlinemu

Download on the App Store | GET IT ON Google play

#AyoHijrah

Tampilan Cara Bayar Top Up Pada Muamalat DIN

**GPN QRIS** QR Code Standar Pembayaran Nasional

**Bank Muamalat**

#bayarpakaiqristtm #ayopakaiqris

## Bayar Tanpa Tatap Muka dengan MQRIS TTM

- 01** Upload QR  
Klik ikon QRIS  
Input password MDIN  
pilih upload QR saat akan scan QR
- 02** Upload QR  
Upload gambar QR toko yang telah tersimpan di galeri gambar ponselmu
- 03** Input Nominal transaksi  
Layar Konfirmasi dan Input TIN
- 04** Transaksi sukses! bukti transaksi akan disimpan di galeri ponsel

**Muamalat DIN**

0812 8065 1800

SalaMuamalat 1500016 | [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

BankMuamalatIndonesia | BankMuamalat | Bank Muamalat | BankMuamalat

Ekonomi Syariah | Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan OJK

Google Play | App Store

#AyoHijrah

Tampilan Langkah Pembayaran Dengan MQRIS pada Aplikasi Muamalat DIN



**BAZNAS**  
Badan Amil Zakat Nasional  
LEMBAGA UTAMA MENYERAHKAN UPAJAT

**Bank Muamalat**

## ZAKAT ONLINE BAZNAS via Muamalat DIN

**Muamalat DIN**  
The New Mobile Banking

Mari tunaikan Zakat Anda lebih mudah dan amanah dari genggamannya dengan langkah-langkah dibawah ini:

1. Buka aplikasi Muamalat DIN
2. Pilih Bayar & Isi Ulang
3. Pilih Lainnya > Multipayment > Penyedia jasa
4. Pilih BAZNAS
5. Pilih Zakat
6. Masukkan Nominal
7. Pilih Transaksi
8. Masukkan Nomor TIN

Atau melalui transfer ke Rekening:  
**301 007 0753**  
a.n. Badan Amil Zakat Nasional

Depotkan **Bukti Setor Zakat (BSZ)** sebagai pengurang pajak (PTKP).  
Hubungi Layanan BAZNAS:  
☎ 087877373555  
✉ layananmuzaki@baznas.go.id

Footer: @baznasindonesia, badanamilzakatnasional, www.baznas.go.id

Tampilan Langka Zakat Online Pada Muamalat DIN

**BPKH**  
Badan Pengelola Keuangan Haji

**Bank Muamalat**

## Selangkah Lebih Mudah ke Baitullah Pendaftaran Porsi Haji Lebih Mudah Melalui Muamalat DIN

Pastikan rekening giro/tabungan dengan saldo di atas Rp25 juta (di luar saldo minimum mengendap)

1. Klik ikon "Lainnya" pada pojok kanan bawah
2. Masuk ke menu "Layanan Haji" pilih "Pendaftaran". Pilih rekening sumber
3. Lanjut Pendaftaran Haji
4. Isi pendaftaran haji. Lakukan peninjauan data apabila data tidak ditemukan
5. Isi "Persetujuan dan Pernyataan Nasabah". Masukkan TIN, lalu klik lanjut. Bukti transaksi akan tersimpan di galeri
6. Sistem akan mengirimkan notifikasi via e-mail dengan lampiran dokumen berupa Bukti Setoran BPIH dan e-Wakalah

**Muamalat DIN**  
The New Mobile Banking

Official WhatsApp: Bank Muamalat Indonesia  
☎ 0812 8065 1800

SalahMuamalat 1500016 | www.bankmuamalat.co.id  
BankMuamalatIndonesia | BankMuamalat | Bank Muamalat | BankMuamalat

*Ayo Haji Muda #AyoHijrah*

Tampilan Langka Pendaftaran Haji Pada Muamalat DIN

SESI 1											
17	Kamis	29-Jul-22	08.00-09.30	R1	<b>ALWI DICKY HDAYAH</b> 19631009	Nopriat, M.Ag Andriko, M.E.Sy	Hendrianto M. A Khoirul Umam Khudori, M.E.I	Mahrur Syah, M.H.I Habiburrahman, MH	Mansyah, MH	Analisis pengaruh penerapan Stocklab terhadap minat dan pemahaman Mahasiswa Perbankan Syariah untuk Berinvestasi di Saham Syariah	PS
18	Kamis	29-Jul-22	09.00-09.30	R2	<b>ERN REKAWATI</b> 19631949	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Ahmad Danu Syaputra, M.S.I	Nopriat, M.Ag Andriko, M.E.Sy	Olan Muda HH, Lc.MA Muda Amara, MA	Risau Mahmuda Pennis, SE	Etika pelayanan Frontliner Bank Muamalat dalam menanggapi keluhan Nasabah	PS
19	Kamis	29-Jul-22	09.00-09.30	R3	<b>SISKA NAFIA SARI</b> 19671022	Dr. Buaman Edjar, MA Laras Shesa, MH.I	Ekhairat, MA David Aprizon Putra, MH	Budi Brahmot, MS Tom Agungan, S.H., M.H	Pelivak, MM	Penerapan Topikal Badan Permusyawaratan Desa dalam konsep AH al-Hill Wa al-Aqd (Studi di Desa Mengang Sali V Kecamatan Mengang Sali)	HTM
SESI 2											
40	Kamis	29-Jul-22	09.30-11.00	R1	<b>RICA SARMILA</b> 19631126	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Andriko, M.E.Sy	Nopriat, M.Ag Fitrawati, ME	Budi Brahmot, MS Al Buhari, MH.I	Ujung Syahri	Faktor-Faktor yang mempengaruhi keputusan Nasabah memilih Pembelian Mekar PT PMM dan KOR BSI (Studi Kasus di Desa Suro Iir Kephahang)	PS
41	Kamis	29-Jul-22	09.30-11.00	R2	<b>ENYA PUTRA PRATAMA</b> 19631951	Nopriat, M.Ag Mega Ithamwati, MA	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Ratih Komala Dewi S. S. MM	Olan Muda HH, Lc.MA Muda Amara, MA	Yusuf Ihsan, S.Pd.I	Respon Pedagang Kaki Lima Pasar Atas terhadap Promosi Produk Perbankan Syariah	PS
42	Kamis	29-Jul-22	09.30-11.00	R3	<b>DESY RISMA SARI</b> 19681912	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Fitrawati, ME	Hendrianto M. A Khoirul Umam Khudori, M.E.I	Ida Hayati, MA David Aprizon Putra, MH	Mansyah, MH	Analisis perilaku Konsumen Mahasiswa Pemerta Besiswa Bank Syariah Indonesia Pengaktif Ekonomi Itan	ES
SESI 3											
43	Kamis	29-Jul-22	11.00-12.30	R1	<b>DEWI SARTIKA</b> 19631939	Hendrianto M. A Fitrawati, ME	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Ratih Komala Dewi S. S. MM	Ida Hayati, MA David Aprizon Putra, MH	Risau Mahmuda Pennis, SE	Analisis Kapabilitas dan Matur Pelayanan pada Guru Madrasah Aliyah dalam menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia	PS
44	Kamis	29-Jul-22	11.00-12.30	R2	<b>DEA FRANSISKA</b> 19631031	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Ahmad Danu Syaputra, M.S.I	Nopriat, M.Ag Andriko, M.E.Sy	Lendrawati, MA Lufti El-Fahaly, MH	Pelivak, MM	Pengaruh Pembayaan Profit Sharing terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah pada Masa Pandemi Covid-19	PS
45	Kamis	29-Jul-22	11.00-12.30	R3	<b>M. HIKSAN SANJAYA</b> 17921953	Olan Muda HH, Lc.MA Laras Shesa, MH.I	Mahrur Syah, M.H.I Laras Shesa, MH.I	Dr. Buaman Edjar, MA Habiburrahman, MH	Yusuf Ihsan, S.Pd.I	Dampak Pencetakan Dispensasi Nikah oleh Hakim di Pengadilan Agama Cunap Kelas I B	HO
SESI 4											
46	Kamis	29-Jul-22	13.30-15.00	R1	<b>MISDIYANTI</b> 19631094	Nopriat, M.Ag Andriko, M.E.Sy	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Rahman Arifin M. E	Dr. Yusufi, M.Ag Laras Shesa, MH.I	Mansyah, MH	Pertbandingan tingkat efisiensi Perbankan Syariah Model Stochastic Frontier Analysis (SFA) dan Data Envelopment Analysis (DEA)	PS
47	Kamis	29-Jul-22	13.30-15.00	R2	<b>ERIENA OKTASARI</b> 19631048	Nopriat, M.Ag Khoirul Umam Khudori, M.E.I	Hendrianto M. A Andriko, M.E.Sy	Lendrawati, MA Lufti El-Fahaly, MH	Pelivak, MM	Strategi Digital Marketing dalam meningkatkan Transaksi pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Muamalat Kantor Cabang Cunap	PS
48	Kamis	29-Jul-22	13.30-15.00	R3	<b>LORENA MARLIA SARI</b> 19681084	Nopriat, M.Ag Rahman Arifin M. E	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Khoirul Umam Khudori, M.E.I	Muda Amara, MA Budi Brahmot, MS	Risau Mahmuda Pennis, SE	Pengaruh Kontibusi Hasil Investasi dan Retakumul terhadap Surplus Underwriting Dana Tabaru pada Perusahaan Asuransi Jasa Syariah di Indonesia Periode 2016-2020	PS
SESI 1											
49	Jum'at	29-Jul-22	08.00-09.30	R1	<b>SULSTIANA</b> 19631146	Prof. Dr. H. Budi Kicworo, M.Ag Khoirul Umam Khudori, M.E.I	Dr. Yusufi, M.Ag Fitrawati, ME	Dr. Buaman Edjar, MA Habiburrahman, MH	Pelivak, MM	Efektivitas Zakat Produktif dalam Pengembangan Usaha Wangi Kreatif bag Mustahik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), Kabupaten Rejang Lebong	PS
50	Jum'at	29-Jul-22	08.00-09.30	R2	<b>UNTUNG PUTRA JAYA</b> 19631155	Nopriat, M.Ag Andriko, M.E.Sy	Hendrianto M. A Andriko, M.E.Sy	Ekhairat, MA Muda Amara, MA	Yusuf Ihsan, S.Pd.I	Efektivitas dan Efisiensi penggunaan Aplikasi Simba dalam mengiklita Laporan Keuangan Berbasis Rejang Lebong	PS
51	Jum'at	29-Jul-22	08.00-09.30	R3	<b>VARISA TRI HANGDAYANI</b> 19621038	Sh Whitayat, M.H.I Habiburrahman, MH	Dr. Buaman Edjar, MA Habiburrahman, MH	Budi Brahmot, MS David Aprizon Putra, MH	Mansyah, MH	Pandangan Penghulu terhadap Pengumpulan Akad Nikah Akbat Nikah Isak Resm (Studi Kasus di KUA Cunap Utara)	HO
SESI 2											
52	Jum'at	29-Jul-22	09.30-11.00	R1	<b>PURI ANNDSH</b> 19631940	Hendrianto M. A Ahmad Danu Syaputra, M.S.I	Nopriat, M.Ag Ratih Komala Dewi S. S. MM	Dr. H. Ritanto bin Ridwan, Lc. MA Lufti El-Fahaly, MH	Risau Mahmuda Pennis, SE	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Bumdes terhadap Upaya Pemberdayaan masyarakat (Studi Kasus Bumdes Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta)	PS
53	Jum'at	29-Jul-22	09.30-11.00	R2	<b>DEWI WIDIA NENGSH</b> 19631940	Hendrianto M. A Ahmad Danu Syaputra, M.S.I	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Mega Ithamwati, MA	Lendrawati, MA Al Buhari, MH.I	Pelivak, MM	Efektivitas Penggunaan Aplikasi Muamalat DN sebagai Transaksi Finansial pada Masa Pandemi Covid-19	PS
54	Jum'at	29-Jul-22	09.30-11.00	R3	<b>DEWI WIDIA NENGSH</b> 19681150	Hendrianto M. A Andriko, M.E.Sy	Dr. Muhammad Itan M. Pd. MM Mega Ithamwati, MA	Laras Shesa, MH.I David Aprizon Putra, MH	Ujung Syahri	Pengaruh Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong terhadap Produk Tabungan Muharabah	PS

## Jadwal Ujian Skripsi/Munaqosah

## **BIODATA PENULIS**



### **DATA PRIBADI**

Nama Lengkap : Dewi Widiya Nengsi

Tempat/Tanggal Lahir : Air Kopras, 03 Januari 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Desa Air Kopras, Kec. Pinang  
Belapis, Kab. Lebong, Prov. Bengkulu

Status : Belum Menikah

No. hp : 085281736271

Email : dewiwidiyanengsi@gmail.com

Facebook : Dewi Widiya Nengsi & Dhewy Chulen

Instagram : nengsidewiwidiya

### RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

<b>Sekolah/ Universitas</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jurusan/Program Studi</b>
<b>SDN 01 Pinang Belapis</b>	<b>2006-2012</b>	<b>-</b>
<b>SMPN 01 Pinang Belapis</b>	<b>2012-2015</b>	<b>-</b>
<b>SMKS 06 MULTRA</b>	<b>2016-2018</b>	<b>Administrasi Perkantoran</b>
<b>IAIN Curp</b>	<b>2018-2022</b>	<b>Perbankan Syariah</b>

### PENGALAMAN ORGANISASI

<b>Organisasi</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tahun</b>
<b>PMR</b>	<b>Anggota</b>	<b>2016-2018</b>
<b>LDK Cais</b>	<b>Anggota Keputrian</b>	<b>2018-2021</b>
<b>HMPS-PS</b>	<b>Bendahara</b>	<b>2019-2020</b>

### DATA ORANG TUA

Nama ayah : Karmawan

Umur : 62 Tahun

Pekerjaan : Petani

Alamat : Desa Air Kopras, Kec. Pinang Belapis, Kab. Lebong, Prov.  
Bengkulu

Nama Ibu : Inamsiah

Umur : 60 Tahun

Pekerjaan : Petani

Alamat : Desa Air Kopras, Kec. Pinang Belapis, Kab. Lebong, Prov.  
Bengkulu