

**UPAYA BANK MUAMALAT DALAM AKSELERASI  
TEKNOLOGI DIGITAL GUNA MENINGKATKAN JUMLAH  
NASABAH PADA ERA 4.0**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Ilmu Perbankan Syariah



**OLEH**

**YOSA ANGGRAINI**

**NIM. 18631171**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
TAHUN 2023**

Hal : Pengajuan skripsi

Kepada

Yth. Rektor IAIN Curup

Di

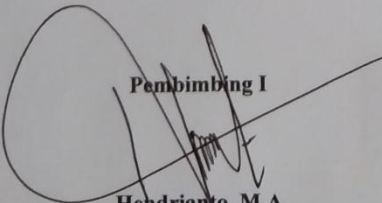
Curup

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Yosa Angraini** mahasiswa IAIN Curup yang berjudul: **“Upaya Bank Muamalat dalam Akselerasi Teknologi Digital guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0”**, sudah dapat diajukan dalam sidang *munaqasyah* Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.


Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima Kasih.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

  
Pembimbing I

Hendrianto, M.A  
NIDN. 202168701

Curup, Desember 2022

  
Pembimbing II

Mega Ilhamiwati, M.A  
NIP. 19861024 201903 2 007

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yosa Anggraini  
Nomor Induk Mahasiswa : 18631171  
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, Desember 2022

Peneliti,



**Yosa Anggraini**  
**NIM. 18631171**



**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&ekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 012 /In.34/FS/PP.00.9/2023

Nama : Yosa Anggraini  
NIM : 18631171  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Upaya Bank Muamalat dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0

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

Hari/Tanggal : **Senin, 30 Januari 2023**  
Pukul : **13.30– 15.00 WIB**  
Tempat : **Ruang 3 Gedung Munaqasah Fakultas Syariah IAIN Curup**

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

**TIM PENGUJI**

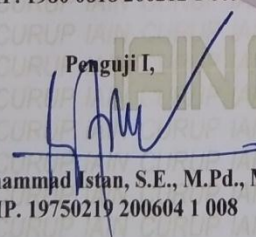
Ketua,

  
**Mabrus Syah, S.Pd., S.IPI., M.H.I**  
NIP. 1980 0818 200212 1 003

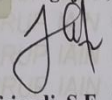
Sekretaris,

  
**Sineba Arli Silvia, S.E.I., M.E**  
NIDN. 2019059105

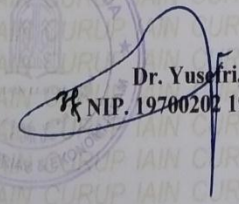
Penguji I,

  
**Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., M.M**  
NIP. 19750219 200604 1 008

Penguji II,

  
**Pefriyadi, S.E., M.M**  
NIP. 19870201 202012 1 003

**Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam**

  
**Dr. Yusufri, M.Ag**  
NIP. 19700202 199803 1 007

## **Motto**

**“Angin Tak Berhembus Menggoyangkan  
Pepohonan, Melainkan Menguji Kekuatan Akarnya**

**(Ali bin Abi Thalib)**

**&**

**Mahkota Seseorang Adalah Akalnya  
Derajat Seseorang Adalah Agamanya  
Sedangkan Kehormatan Seseorang Adalah Budi**

**Pekertinya**

**(Sayyidina Umar Bin Khattab)**

## PERSEMBAHAN



Puji syukur ku panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karuniaNya sehingga aku selalu sehat, semangat dan diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ku. Sholawat serta salam tak lupa aku haturkan kepada Rasulullah SAW, yang selalu menjadi sumber inspirasi ku untuk selalu menjadi lebih baik disegala aspek kehidupan.

Waktu adalah hal yang paling berharga serta orang-orang yang telah mengorbankan waktu mereka atas kepentingan kita merupakan orang-orang yang pantas mendapatkan rasa hormat, terima kasih yang tulus seta pahala yang melimpah dari Allah SWT. Skripsi ini adalah persembahan saya kepada:

Kepada kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi dan banggakan yang telah memberikan do'a yang tulus dan ihklas serta kasih sayang yang tak terhingga yang tak pernah lelah memberikan motivasi, dukungan serta bimbingan baik secara material dan spiritual, yang selalu berjuang dan bekerja keras hingga peneliti bisa menyelesaikan pendidikan sampai di titik ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Adapun skripsi ini peneliti susun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat Sarjana (S.I) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah. Untuk itu kiranya para pembaca yang arif dan budiman dapat memaklumi atas kekurangan dan kelemahan yang ditemui dalam skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Idi Warsah., M.Pd.I., selaku Rektor IAIN Curup.
2. Insa dan Almh. Misdayana selaku orang tua peneliti.
3. Dr. Yusefri, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
4. Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
5. Hendrianto, M.A selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan waktunya dalam membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Mega Ilhamiwati, M.A selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan waktunya dalam membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Noprizal, M.Ag, selaku Pembimbing Akademik, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya dalam membimbing selama melakukan studi di IAIN Curup.
8. Seluruh dosen di lingkungan fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah diberikan bimbingan dan ilmu selama masa perkuliahan.
9. Seluruh mahasiswa prodi perbankan syariah angkatan 2018.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik, saran, masukan dan arahan dari pembaca yang sifatnya membangun guna perbaikan kedepan agar bisa lebih baik.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Curup, Desember 2022

**Yosa Anggraini**  
**18631171**



## ABSTRAK

### **Yosa Anggraini (18631171) : Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0**

Fenomena yang sering terjadi dalam dunia perbankan khususnya pada Bank Muamalat KCP Curup ialah tingginya tingkat persaingan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk menggunakan produk perbankan. Pada era 4.0 ini perbankan harus mengembangkan teknologi digitalnya dalam mengambil peluang untuk lebih memanjakan nasabah dalam bertransaksi perbankan.

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, objek penelitian ini adalah Bank Muamalat KCP Curup, dan subjek penelitian ini ialah pegawai Bank Muamalat KCP Curup. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan yaitu *data collection, data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0 yaitu dengan pengembangan *mobile banking*, penyediaan layanan *online* seperti QRIS dan *Chatbot*, dan yang terakhir bekerja sama dengan pihak asuransi.

***Kata kunci*** : Upaya, Akselerasi, Teknologi Digital, Era 4.0

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Kajian Literatur .....	9
G. Penjelasan Judul.....	16
H. Metode Penelitian.....	20
<b>BAB II   LANDASAN TEORI.....</b>	<b>26</b>
A. Upaya .....	26
B. Akselerasi.....	26
C. Teknologi Digital .....	33
D. Era 4.0 .....	36
E. Nasabah.....	48

<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
	A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia .....	52
	B. Keadaan Umum Bank Muamalat KCP Curup.....	54
	C. Visi Misi dan Tujuan .....	55
	D. Struktur Organisasi .....	57
	E. Tugas dan Wewenang Bank Muamalat KCP Curup.....	57
	F. Produk-Produk Bank Muamalat KCP Curup .....	62
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
	A. Hasil Penelitian.....	74
	B. Pembahasan .....	93
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
	A. Kesimpulan .....	100
	B. Saran .....	101
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	
	<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1 Peningatan Jumlah Nasabah .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP curup. ....</b>	<b>57</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Langkah pertama menuju pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan dalam lokakarya bertajuk "Bank dan Bunga Perbankan" yang berlangsung antara tanggal 18 dan 20 Agustus 1990. Dilanjutkan dengan Musyawarah Nasional (MUNAS) IV DPR RI Majelis Ulama (MUI), yang berlangsung antara tanggal 22 dan 25 Agustus 2014 di Hotel Sahid Jakarta. Berdasarkan hasil MUNAS tersebut, MUI membentuk Tim *Steering* segala sesuatu yang berkaitan dengan berdirinya bank syariah di Indonesia. Dengan dukungan pemerintah dan masyarakat, terbentuk bank syariah pertama dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1 November 1991 di Jakarta berdasarkan Akte Pendirian oleh Notaris Yudo Paripurno, S. H, dengan surat izin menteri kehakiman No. C. 2. 2413 HT.01. 01, selanjutnya berdasarkan surat izin prinsip dan menteri keuangan Republik Indonesia No. 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991, BMI resmi beroperasi. Berdirinya BMI tidak serta merta diikuti pendirian bank syariah lainnya sehingga perkembangan perbankan syariah *stagnan* sampai tahun 1998. <sup>1</sup>

Perkembangan teknologi dalam kehidupan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari sampai pada tingkat pemenuhan kepuasan sebagai individu dan makhluk sosial. Dari masa ke masa kemajuan teknologi terus berkembang, mulai dari era teknologi pertanian, era teknologi

---

<sup>1</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Gramedia Pustaka Utama, 2014). hal 2.

industri, era teknologi informasi, dan era teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan ini membawa berbagai dampak dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan setiap perkembangan ini.

Teknologi digital adalah sebuah teknologi informasi yang lebih mengutamakan kegiatan dilakukan secara komputer atau digital dibandingkan dengan menggunakan tenaga manusia. Tetapi lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan sistem komputeralisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. Teknologi digital pada dasarnya hanyalah sistem menghitung sangat cepat yang memproses semua bentuk-bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeris. Perkembangan teknologi ini membawa perubahan pada kualitas dan efisiensi kapasitas data yang dibuat dan dikirimkan, seperti gambar menjadi semakin jelas karena kualitas yang lebih baik, kapasitas menjadi lebih efisien dan proses pengiriman yang semakin cepat.<sup>2</sup>

Pada tanggal 20 Maret 2018 Kementerian Penindustrian mensosialisasikan bahwa kementriannya telah merancang *Making Indonesia 4.0* yaitu suatu *road map* yang terintegrasi untuk mengimplementasikan sejumlah strategi dalam memasuki era industri 4.0, didalam sosialisasi tersebut Menteri Penindustrian Airlangga Hartarto mengatakan bahwa kita sudah memasuki industri 4.0 sejak tahun 2011, itu ditandai dengan meningkatnya konektivitas, interaksi dan batas antara manusia, mesin dan

---

<sup>2</sup> “Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital | Danuri | Jurnal Ilmiah Infokam,” accessed December 19, 2021, <http://amikjtc.com/jurnal/index.php/jurnal/article/view/178>.

sumber daya lainnya yang semakin konvergen melalui teknologi informasi dan komunikasi.<sup>3</sup>

Istilah Industri 4.0 sendiri secara resmi lahir di Jerman tepatnya saat diadakan Hannover Fair pada tahun 2011. Negara Jerman memiliki kepentingan yang besar terkait hal ini karena industri 4.0 menjadi bagian dari kebijakan rencana pembangunannya yang disebut *High-Tech Strategy 2020*. Kebijakan tersebut bertujuan untuk mempertahankan Jerman agar selalu menjadi yang terdepan dalam dunia manufaktur. Beberapa negara lain juga turut serta dalam mewujudkan konsep industri 4.0 namun menggunakan istilah yang berbeda seperti *Smart Factories*, *Industrial Internet of Things*, *Smart Industry*, atau *Advanced Manufacturing*. Meski memiliki penyebutan istilah yang berbeda, semuanya memiliki tujuan yang sama yaitu untuk meningkatkan daya saing industri tiap negara dalam menghadapi pasar global yang sangat dinamis.<sup>4</sup>

Revolusi industri 4.0 ditandai dengan dimanfaatkannya teknologi digital dan informasi sepenuhnya. Model bisnis yang digunakan juga ikut berubah sehingga mempengaruhi industri di masa sekarang yang tidak hanya berfokus pada proses produksi akan tetapi juga mempengaruhi rantai nilai perusahaan. Perkembangan yang dapat dirasakan seperti integrasi pemanfaatan jaringan dengan teknologi internet dan *cybernetika*.

---

<sup>3</sup> “E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0 | IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita,” diakses 24 Juli 2022, <https://ejournal.stiesyariahbangkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/170>.

<sup>4</sup> Jefry Tarantang dkk., “Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia,” *Jurnal Al-Qardh* 4, no. 1 (15 Juli 2019): 60–75, <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>.

Tantangan era industri 4.0 yang sangat dirasakan oleh manusia adalah hilangnya banyak keterampilan yang biasa dilakukan oleh manusia teralihkan ke teknologi. Transformasi jasa pelayanan perbankan akibat disrupsi teknologi dirasakan dunia perbankan, pelayanan konvensional yang selama ini dilakukan secara *face to face* tergantikan dengan teknologi. Kegiatan usaha dan produk perbankan ini bisa dikatakan mengalami disrupsi dengan munculnya berbagai macam *platform financial technology* terutama yang bergerak dalam *Lending* dan *Payment*. Hal ini dapat mengancam sumber daya manusia perbankan tetap mendapatkan tempat yang sepadan sesuai dengan tingkat kemampuan keterampilannya.<sup>5</sup>

Kemajuan teknologi yang ada saat ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan literasi atau pengetahuan masyarakat tentang layanan keuangan syariah khususnya tentang produk perbankan syariah. Teknologi yang sangat melekat dengan generasi muda, yang banyak aktifitasnya tidak terlepas dari teknologi dalam kesehariannya. Khususnya dikalangan mahasiswa yang juga generasi muda banyak bersentuhan dengan pembelajaran, kemajuan teknologi dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang sistem dan produk-produk bank syariah.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Nur Melinda Lestari, "Analisis Kuantitas Dan Kualitas Tenaga Kerja Perbankan Syariah Yang Terdampak Disrupsi Digital," *Ekonomi Islam* 11, no. 2 (November 30, 2020): 109, <https://doi.org/10.22236/jei.v11i2.5894>.

<sup>6</sup> Ridwan Muchlis, "Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)," *AT-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (November 8, 2018): 335–57, <https://doi.org/10.30821/ajei.v1i1.2735>.



Permasalahan yang sering muncul di dunia perbankan digital yaitu kecepatan internet yang selalu tertinggal, hingga saat ini hanya sekitar seperempat dari populasi penduduk Indonesia yang mempunyai akses terhadap pelayanan bank meski sudah beroperasi selama berpuluh-puluh tahun. Seiring perkembangan teknologi yang semakin meningkat, dunia perbankan masih harus menghadapi tantangan dalam mengadopsi teknologi digital. Terkait dalam hal tersebut masih banyak bank yang kesulitan dengan data dan informasi konsumen misalnya, data konsumen (perilaku), produk yang konsumen butuhkan saat ini, model bisnis yang seperti apa yang pantas digunakan, dan bagaimana cara bank menciptakan relasi antar bank dan konsumen.<sup>7</sup>

Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan industri perbankan bank umum syariah bersaing ketat untuk menarik minat masyarakat dalam memilih bank masing-masing. Banyak aspek yang harus diperhatikan salah satunya adalah kemajuan teknologi digitalnya yang mampu menarik minat para nasabah untuk bergabung pada bank syariah tersebut, dengan cara mengembangkan teknologi digital nya.

Fenomena yang sering terjadi dalam dunia perbankan khususnya Bank Muamalat KCP Curup yaitu tingginya tingkat persaingan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk menggunakan produk perbankan. Pada era 4.0 ini perbankan harus mengembangkan teknologi digitalnya dalam mengambil peluang untuk lebih

---

<sup>7</sup> “Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital | Danuri | Jurnal Ilmiah Infokam,” accessed December 19, 2021, <http://amikjtc.com/jurnal/index.php/jurnal/article/view/178>.

memanjakan nasabah dengan cara mengembangkan teknologi digitalnya seperti, *mobile banking*, *internet banking*, *sms banking*, dan *ATM*.

Dengan adanya teknologi pada era 4.0 ini, nasabah tidak perlu repot untuk bertransaksi perbankan cukup dimanapun berada nasabah dapat dengan mudah mengakses produk perbankan. Terkhususnya pada Bank Muamalat.

Pada Bank Muamalat KCP Curup teknologi yang diterapkan adalah *mobile banking*, *internet banking*, *sms banking* serta *ATM*. *ATM Muamalat* telah terintegrasi dengan *ATM Prima*, *ATM Bersama*, bisa digunakan buat transfer ataupun tarik tunai. Serta pula nasabah bisa menggunakan *ATM VISA* yang dapat digunakan disegala dunia. Jenis kartu *shar-e debit*, yaitu kartu *Shar-E Debit Ihram*, kartu *Shar-E Debit Reguler GPN*, kartu *Shar-E Debit Classic*, kartu *Shar-E Debit Priopritas*.

Aplikasi terbaru yang telah diterapkan Bank Muamalat ialah *Muamalat-DIN* yang merupakan *mobile banking* yang dapat diakses kapan pun dan dimana pun. Misalnya ingin membuka tabungan Bank Muamalat kita tidak perlu repot ke bank muamalat cukup download aplikasi *M-DIN* kita bisa mengaksesnya dirumah dan bisa melkukan transaksi dimana pun.<sup>8</sup>

Upaya Bank Muamalat dalam menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan jumlah nasabahnya pada era 4.0 ini membawa perubahan besar dalam hal teknologi dan digitalisasi, sehingga Bank Muamalat harus mengikuti perkembangan tersebut untuk bisa bersaing dengan memenuhi

---

<sup>8</sup> Additya Putra, Pertimbangan Pihak Perbankan Dalam Memilih Jenis Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah, 30 Mei 2022.

kebutuhan nasabahnya. Dengan mengikuti perkembangan teknologi saat ini dapat menarik nasabah untuk bergabung menggunakan teknologi dan produk Bank Muamalat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin meneliti dengan judul **“Upaya Bank Muamalat dalam Akselerasi Teknologi Digital guna meningkatkan jumlah Nasabah pada Era 4.0”**.

## **B. Batasan Masalah**

Mengingat besarnya tantangan yang dihadapi bank syariah saat ini di bidang teknologi digital karena sifat perbankan syariah. Oleh karena itu, agar peneliti lebih berkonsentrasi dalam penyusunan skripsi ini, maka peneliti membatasi komplikasi yang mungkin berkembang yaitu sebagai berikut:

1. Batasan penelitian upaya akselerasi teknologi dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah nasabah yang menggunakan teknologi dan memahami teknologi
2. Peneliti hanya meneliti di Bank Muamalat KCP Curup
3. Peneliti ini akan menjelaskan upaya yang dilakukan Bank Muamalat KCP Curup dalam akslerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana upaya Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0?

2. Bagaimana kendala Bank Muamalat dalam upaya akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0?

#### **D. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui upaya Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0.
2. Untuk mengetahui kendala Bank Muamalat dalam upaya akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0.

#### **D. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ada, sebagaimana yang telah dirumuskan oleh peneliti yaitu sebagai berikut.

1. Secara teoritis
  - a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk menjelaskan tentang upaya apa saja yang dilakukan oleh bank muamalat dalam akselerasi teknologi pada era 4.0.
  - b. Bagi IAIN Curup, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai akselerasi teknologi digital pada era 4.0 pada Bank Muamalat KCP Curup, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.
  - c. Bagi lembaga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi

ilmiah agar Bank Muamalat KCP Curup dapat meningkatkan lagi perkembangan teknologi guna meningkatkan jumlah nasabah di bank muamalat pada era 4.0.

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terhadap akselerasi teknologi digital pada era 4.0.
- b. Bagi IAIN Curup, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan dan rujukan dalam menunjang penulisan-penulisan ilmiah serta dapat menjadi perbandingan bagi peneliti lain dalam karya ilmiahnya.
- c. Bagi lembaga, penelitian ini dapat bermanfaat untuk bahan pertimbangan dan sebagai dorongan motivasi untuk membuat dan memperbarui mengenai akselerasi teknologi digital pada era 4.0 di Bank Muamalat KCP Curup.

## **E. Kajian Literatur**

Penelitian terdahulu merupakan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan dan acuan, selain itu untuk menghindari anggapan yang sama dalam penelitian ini.

**1. Trimulato, Amiruddin K, Ismawati, Artikel, “Akselerasi Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Sistem Dan Produk Perbankan Syariah Melalui Media Online”, Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi, Vol 12, No 1, Tahun 2020.**

Mahasiswa UIN Alauddin banyak yang menggunakan atau memanfaatkan teknologi dalam menunjang perkuliahan, untuk meningkatkan pengetahuan bidang yang dipelajarinya. Prodi perbankan syariah pada UIN Alauddin di Makassar masih terhitung baru sehingga upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa. Salah satu upaya itu melalui pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran. Prodi perbankan syariah UIN Alauddin Makassar merupakan salah satu jurusan yang maju dalam bidang keuangan syariah, sehingga perlu dilakukan penelitian tingkat literasi pengetahuan mahasiswanya.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif terkait tingkat pengetahuan mahasiswa dan pemanfaatan google classroom dalam pembelajaran.

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa tingkat pengetahuan mahasiswa tentang sistem dan produk perbankan syariah pada mahasiswa jurusan perbankan syariah UIN Alaudin Makassar mengalami peningkatan setelah dilakukan *pro-test*. *Pro-test* dilakukan dengan menyebar lembar pertanyaan terdiri dari 15 soal yang sama, kepada 34 mahasiswa. Rata-rata nilai mengalami peningkatan dari 78,4 meningkat menjadi 86,1. Sebagian besar mengalami peningkatan nilai, terdiri dari diperoleh 23 meningkat (naik) atau sebesar 67,65 persen, 5 tetap sebesar 14,70, dan 6 turun atau sebesar 17,65.

Dari penelitian diatas yang telah dipaparkan, bahwa salah satu upaya pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran. Prodi perbankan syariah UIN Alauddin Makassar merupakan salah satu jurusan yang maju dalam bidang keuangan syariah, sehingga perlu dilakukan penelitian tingkat literasi pengetahuan mahasiswanya. Perbedaannya dengan penelitian ini, membahas tentang apa saja yang dilakukan dalam upaya percepatan teknologi Bank Muamalat dalam meningkatkan jumlah nasabahnya pada era perkembangan saat ini. Persamaan penelitian ini ialah jika penelitian sebelumnya meningkatkan literasi pengetahuan mahasiswanya dalam menegtahui sistem produk perbankan sedangkan penelitian ini untuk meningkatkan jumlah nasabah dalam pemanfaatan teknologi diperlukan SDM yang mengerti akan perkembangan teknologi.

**2. Rika Mawarni, Artikel, “Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19”, Jurnal Pemikiran An Penelitian Ekonomi Islam Vol 9, No 9, Tahun 2021.**

Penelitian ini berusaha memberikan gambaran mengenai penerapan digital banking yang dilakukan bank syariah sebagai salah satu langkah dalam mempertahankan nasabahnya dimasa pandemi covid-19 ini. Perlambatan ekonomi akibat covid 19 menurunkan aktivitas pembayaran, namun mendorong akselerasi adopsi teknologi keuangan digital.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yang berusaha memaparkan kondisi perbankan digital pada bank syariah dimasa covid-19 dimana seluruh data yang dihasilkan dan disajikan berbentuk deskripsi.

Hasil dari penelitian ini bank syariah berupaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan penerapan digital dalam operasionalnya dimasa pandemi covid-19 ini. Sejalan dengan maraknya penggunaan instrumen digital dimasa pandemi, membuat transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh. Pada desember 2020, volume transaksi digital banking mencapai 513,7 juta transaksi, atau tumbuh 41,53% dengan nilai transaksi digital mencapai Rp2.775,5 triliun, atau tumbuh 13,91 %.

Dari penelitian diatas yang telah dipaparkan, bahwa Perlambatan ekonomi akibat covid 19 menurunkan aktivitas pembayaran, namun mendorong akselerasi adopsi teknologi keuangan digital maka dilakukan upaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan penerapan digital dalam operasionalnya dimasa pandemi covid-19 ini. Perbedaan dengan penelitian ini ialah upaya yang dilakukan bank muamalat dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan melakukan inovasi perbankan dalam bentuk layanan digital berupa internet *banking*, *mobile banking*, *sms banking* dan ATM. Sedangkan persamaannya ialah sama-sama membahas bagaimana percepatan teknologi untuk mempertahankan nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah.

- 3. Fiqhi Hidayat(16.2300.160), Skripsi, “Akselerasi layanan elektronik banking dalam meningkatkan produktivitas bank syariah”, IAIN Pare-Pare, Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, tahun 2021.**

Kemajuan dan perkembangan teknologi khususnya telekomunikasi, multimedia dan teknologi informasi pada akhirnya akan mengubah tatanan



organisasi dan hubungan sosial masyarakat perkembangan teknologi informasi ini disatu sisi akan mempermudah manusia dalam menjalankan aktivitasnya, disisi lain dapat menimbulkan masalah bagi nasabah yang memerlukan penanganan yang serius seperti *cyber crime*. Walaupun perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa dampak pada munculnya berbagai kejahatan baru tapi kita tidak dapat menghindari penggunaan teknologi ini dalam kehidupan sehari-hari karena sebagai kebutuhan efisien dalam bertransaksi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif.

Dari penelitian ini didapatkan bahwa dengan hadirnya layanan e-banking dapat memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan transaksi tanpa datang ke kantor bank.

Dari penelitian diatas yang telah dipaparkan, bahwa akselerasi berperan dalam meningkatkan produktivitas bank syariah sedangkan pada penelitian ini berperan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0.

**4. Faznil Husna S. Rasyad, Artikel, “Akselerasi Transformasi Digital PT BPR Andalas Baruh Bukit Peluang, Tantangan dan Strategi”, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol 7, No 2, Tahun 2022.**

Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi menciptakan tantangan dan peluang yang mana mengharuskan BPR untuk beradaptasi dan bertransformasi digital, maka berdasarkan data yang diperoleh bahwa sejumlah BPR dan BPRS melihat prospek bisnis tahun ini akan lebih baik dari tahun lalu. Oleh karena itu, bank siap melakukan ekspansi lebih

agresif sembari terus melakukan pengembangan digitalisasi layanan. PT BPR Andalas Baruh Bukit merupakan BPR yang sudah mencoba untuk menggunakan *digital banking*, yang mana BPR tersebut telah melakukan proses digitalisasi dalam bentuk penerimaan tabungan nasabah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahwasanya masih banyaknya kendala dan resiko yang terjadi ketika BPR mencoba untuk transformasi ke *digital banking*.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana jenis data yang digunakan ialah data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak BPR Andalas Baruh Bukit, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan media yang terkait dengan penelitian ini. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis SWOT.

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa PT BPR Andalas Baruh bukit memiliki kekuatan yang cukup besar untuk memanfaatkan peluang dalam akselerasi transformasi digital. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis matriks IFAS dan EFAS yang menggambarkan posisi PT BPR Andalas Baruh Bukit di kuadart I menggambarkan strategi agresif yang menunjukkan kondisi yang kuat dan berpeluang, sehingga dapat dimungkinkan untuk terus melakukan pertumbuhan dan meraih kemajuan yang maksimal, khususnya dibidang akselerasi transformasi digital.

Dari penelitian diatas yang telah dipaparkan, bahwa pada penelitian diatas membahas apa saja tantangan serta strategi apa yang

dilakukan PT BPR Andalas Baruh Bukit agar dapat bertransformasi digital di era perkembangan ini. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah percepatan teknologi digital seperti apa yang dilakukan oleh bank muamalat untuk meningkatkan jumlah nasabah.

**5. Lastuti Abubakar, Tri Handayani, Artikel, “Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital”, Jurnal, Masalah-Masalah Hukum, Vol 51, No 3, Tahun 2022.**

Era digital mendorong perbankan nasional bertransformasi menjadi Bank Digital. Transformasi ini melahirkan bank yang lebih efisien, inovatif dan mampu menciptakan inklusi keuangan serta memberi akses yang luas bagi pelaku usaha UMKM. Tantangannya antara lain investasi yang besar inovasi produk dan layanan yang cepat hadirnya alternatif layanan keuangan nonbank (*Fintech*) dan potensi penyalahgunaan dan keamanan data nasabah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi di beberapa aspek agar transformasi digital perbankan dapat mencapai tujuannya yaitu untuk menciptakan perbankan yang memiliki daya tahan, berdaya saing dan kontributif. Selain implementasi *prudential banking principle*, regulasi yang perlu diperkuat adalah tata kelola dan manajemen risiko teknologi informasi pada Bank Digital yang berbeda karakteristiknya dengan Bank tradisional.

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa elemen utama dalam aktivitas Bank Digital adalah data. Oleh karena itu, penguatan dan implementasi regulasi menjadi kata kunci untuk mengantisipasi potensi risiko yang erat kaitannya dengan teknologi informasi dan perlindungan data. Kebocoran

data atau penyalahgunaan data berpotensi menimbulkan risiko antara risiko operasional, risiko reputasi, dan risiko hukum. Oleh karena itu Bank Digital dituntut untuk menerapkan dan menerjemahkan tata kelola dan manajemen risiko teknologi informasi ke dalam pedoman yang lebih jelas. Penguatan regulasi terkait tata kelola, manajemen risiko dan perlindungan data ini merupakan kebutuhan yang mendasar untuk mempercepat transformasi digital perbankan Indonesia.

Dari penelitian diatas yang telah dipaparkan, yaitu upaya percepatan seperti apa yang dilakukan perbankan pada era transformasi digital ini. Pada penelitian ini yaitu membahas percepatan teknologi digital dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.

## **F. Penjelasan Judul**

### **1. Upaya**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia upaya adalah usaha, ikhtiar (untuk mencapai maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan daya upaya). Menurut tim penyusun departemen pendidikan nasional upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya.<sup>9</sup>

Poerwadarminta mengatakan bahwa upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar. Peter salim dan Yeni Salim

---

<sup>9</sup> W. S. Indrawan, "Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini" (Jombang: Lintas Media, 1999), hal. 568.

mengatakan upaya adalah bagian utama yang dimainkan oleh lembaga keuangan atau tugas utama yang harus dilaksanakan.<sup>10</sup>

Jadi upaya adalah suatu usaha untuk memecahkan persoalan guna mencapai suatu maksud dan sebagainya.

## 2. Akselerasi

Menurut Hawadi, akselerasi adalah kemajuan yang diperoleh dalam program pengajaran pada waktu yang lebih cepat atau dalam usia lebih muda dari umumnya.<sup>11</sup>

Akselerasi diartikan sebagai proses mempercepat. Artinya lainnya ialah laju perubahan kecepatan. Melihat dari pengertian tersebut dan dikaitkan dengan bank syariah, bank Indonesia telah menetapkan 6 pilar tersebut karena diyakini bahwa bank syariah dapat memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan ekonomi nasional.

Jadi dapat disimpulkan bahwa akselerasi adalah suatu percepatan atau kemajuan. Dan jika dikaitkan dengan teknologi dalam perbankan ialah kemajuan perkembangan teknologi yang digunakan untuk tingkat persaingan antar Bank.

## 3. Bank syariah

Bank syariah adalah yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu, mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang mengangkat tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam

---

<sup>10</sup> Peter Salim and Yenny Salim, "Kamus Besar Bahasa Indonesia," (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), hal 1187.

<sup>11</sup> Eni Purwati dan Mashubatul Akmaliyah, "Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Flow Akademik Pada Siswa Akselerasi SMPN 1 Sidoarjo," *Psymphatic : Jurnal Ilmiah Psikologi* 3, no. 2 (30 Desember 2016): 249–60, <https://doi.org/10.15575/psy.v3i2.1113>.

tata cara bermuamalat itu menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi keuangan yang kegiatan operasionalnya bebas dari unsur-unsur yang dilarang oleh Islam, yaitu *Maysir, Gharar, Riba, Ryswah, dan Bathil*.<sup>12</sup>

Dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah suatu lembaga yang menjalankan segala kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

#### 4. Teknologi Digital

Kata teknologi sering kali oleh masyarakat diartikan sebagai alat elektronik. Tapi oleh ilmuan dan ahli fisafat, teknologi adalah suatu usaha untuk memecahkan masalah manusia. Menurut YP Simon teknologi adalah suatu disiplin rasional yang dirancang untuk meyakinkan penguasaan aplikasi ilmiah.<sup>13</sup>

Digital digital adalah suatu konsep yang didasari dari 0 dan 1 yang mendeskripsikan antara *off* dan *on*. Proses penjabaran ini didasari menggunakan logika alogaritma. Digital dapat melakuakn semua proses secara bersamaan seperti misalnya proses produksi distribusi dan konsumsi yang semuanya dapat dilakukan dalam satu sistem

Teknologi digital yaitu teknologi yang dioperasikan dengan menggunakan system komputerisasi, sistem tersebut didasari dari bentuk

---

<sup>12</sup> Rahmat Ilyas, "Manajemen Permodalan Bank Syariah," *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 5, no. 2 (9 Februari 2018): 324–25, <https://doi.org/10.21043/bisnis.v5i2.3017>.

<sup>13</sup> Rogantina Meri Andri and M Pd, "Peran Dan Fungsi Teknologi Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran" 3, no. 1 (2017): hal 123.

informasi sebagai nilai numeris 0 dan 1 yang mengidentifikasi tombol hidup dan mati. Teknologi digital juga dapat dikatakan teknologi nirkabel, maksudnya adalah teknologi ini memanfaatkan signal sebagai sarana penghubung kepada medianya sebagai penyampai pesan.<sup>14</sup>

#### 5. Era 4.0

Zaman revolusi industri 4.0 berawal pada tahun 2018 hingga sekarang. Revolusi ini menyatukan kedua teknologi yaitu otomatisasi dan cyber. Teknologi ini merupakan gaya dalam pertukaran data secara manufaktur dan otomatisasi. Lain dengan revolusi sebelumnya industri 4.0 mengembangkan *internet of things* bersamaan dengan teknologi-teknologi baru seperti dalam bidang robotik, sains, dan lain sebagainya. Hadirnya teknologi digital tersebut membawa pengaruh yang cukup banyak bagi kehidupan manusia didunia. Banyak aktivitas seperti pekerjaan dan cara atau gaya hidup manusia yang berubah menjadi lebih praktis karena menggunakan sistem otomatisasi dalam melakukan kegiatannya.<sup>15</sup>

#### 6. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*customer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>16</sup>

Nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “pihak

---

<sup>14</sup> Muhasim Muhasim, “Pengaruh Tehnologi Digital Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik,” *Palapa* 5, no. 2 (2017): hal 53–77.

<sup>15</sup> Amalia Annisa, *Sejarah Revolusi Industri dari 1.0 sampai 4.0*, 2021, <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20215.24488>.

<sup>16</sup> Sutisna Mislah Hayati Nasution, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking” 1 Nomor 1 (T.T.): hal. 65.

yang menggunakan jasa bank”. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahannya

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek saat sekarang ini berdasarkan fakta-fakta yang ada.<sup>17</sup> Sedangkan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>18</sup>

Penelitian ini bersifat kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu strategi inquiry (proses untuk memperoleh dan mendapatkan informasi dengan melakukan observasi) yang menekankan pencarian makna, pengertian konsep, karakteristik, maupun deskripsi mengenai suatu fenomena, bersifat alami, serta disajikan secara naratif. Dapat juga dikatakan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan

---

<sup>17</sup> Soejono dan Aburrahman, *Metodologi Penelitian Suatu Pemikiran Dan Penerapan* (Jakarta: Rinepka Cipta, 1999), hal. 23.

<sup>18</sup> Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Aplikasi Untuk Penelitian Pendidikan, Hukum, Ekonomi & Manajemen, Sosial, Humanior, Poilitik Agama Dan Filsafat* (Jakarta: GP Press, 2009), hal. 11.



jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi ilmiah secara sistematis.<sup>19</sup>

Jadi, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan memberikan deskripsi atau gambaran mengenai suatu fenomena yang terjadi dalam masyarakat.

## 2. Objek dan subjek Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Peneliti adalah instrumen kunci yang harus memiliki bekal teori dan wawasan bertanya, menganalisis dan mengontruksi objek yang diteliti.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi Objek penelitian adalah Bank Muamalat KCP Curup, dan yang menjadi Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Muamalat KCP Curup.

## 3. Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua metode yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis secara langsung dari objeknya. Dalam hal ini yang menjadi sumber data primer yaitu hasil wawancara yang diperoleh langsung dari pihak Bank Muamalat KCP Curup dan pegawai bank muamalat.

---

<sup>19</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan)* (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 329.

<sup>20</sup> Albi Anggito Setiawan Johan, *Metodologi penelitian kualitatif (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018)*, hal. 7.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari laporan-laporan atau data-data yang dikeluarkan dan literatur-literatur kepustakaan seperti buku-buku, jurnal, artikel, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.<sup>21</sup> Data sekunder pada penelitian ini bentuknya ialah data sekunder dari sumber primer, yaitu berupa arsip dari Bank Muamalat KCP Curup dan brosur Bank Muamalat KCP Curup.

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data yang sudah ada di Bank Muamalat KCP Curup seperti struktur organisasi dan profil Bank Muamalat.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian ini adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang telah memenuhi standar yang telah ditetapkan, untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan, maka dibutuhkan data dan informasi yang mendukung penelitian ini dengan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan bentuk wawancara tidak terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, wawancara dilakukan bebas dimana

---

<sup>21</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Cet. 16 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 38-39.

peneliti tidak menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan data.<sup>22</sup> Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat memperoleh data yang lebih banyak sehingga peneliti dapat memahami budaya melalui bahasa dan ekspresi pihak yang diwawancarai, dan dapat melakukan klarifikasi atas hal-hal yang tidak diketahui.<sup>23</sup> Wawancara yang dimaksud adalah wawancara secara langsung dengan pihak Bank Muamalat KCP Curup.

Wawancara ini di tujukan untuk mengetahui apa saja upaya yang dilakukan Bank Muamalat KCP Curup dalam mengatasi akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan-laporan kegiatan, foto-foto, dokumen, data yang relevan pada penelitian.

### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data pada periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang akan diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan

---

<sup>22</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 73.

<sup>23</sup> Sanafiah Faisal Dan Mulyadi Guntur Waseo, *Metodologi Penelitian dan Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), hal. 183.

Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dalam aktivitas analisis data dilakukan saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data selesai dalam waktu tertentu yaitu meliputi *data collection*, *data reduction* (reduksi data), *data display* dan *conclusion drawing/verification*.<sup>24</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui tahapan sebagai berikut:

- a. *Data Collection*, yaitu pengumpulan data merupakan pengumpulan untuk memperoleh semua informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan dan bisa diambil langsung dari sumbernya.
- b. *Data Reduction* (Reduksi Data), yaitu pereduksi data berarti merangkum, setelah peneliti melakukan tahap pengumpulan data, peneliti memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu atau penggabungan data yang sama dari subyek-subyek yang berbeda.
- c. *Data Display* (Penyajian Data), yaitu display data yaitu mendisplaykan data secara jelas dalam bentuk yang jelas. Dengan mendisplaykan data pada kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan “ *the most frequent*

---

<sup>24</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hal. 91-99.

*form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

- d. *Conclusion Drawing/verification* (menarik kesimpulan), yaitu langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah menarik kesimpulan dan verifikasi, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Sugiono, hal. 91-99.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Upaya**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia Edisi III Tahun 2003 yang di maksud dengan “Upaya adalah usaha, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, daya upaya”. Menurut Poerwadarminta, “Upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar”. Upaya merupakan segala sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan. Upaya sangat berkaitan erat dengan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan tersebut, agar berhasil maka digunakanlah suatu cara, metode dan alat penunjang yang lain.<sup>26</sup>

Poerwadarminta mengatakan bahwa upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan iktisar.<sup>27</sup> Dapat diperjelas bahwa upaya adalah bagian dari peranan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

#### **B. Akselerasi**

##### **1. Pengertian Akselerasi**

Tokoh yang pertama kali merumuskan akselerasi adalah Pressy, mengemukakan bahwa program akselerasi sebagai kemajuan dalam

---

<sup>26</sup> “Kamus Lengkap Bahasa Indonesia / Indrawan WS. | Dispersip Provinsi Kalimantan Selatan,” 568, accessed July 3, 2022, <https://inlislite.kalselprov.go.id/opac/detail-opac?id=28389>.

<sup>27</sup> Author Peter Salim, “Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer,” Universitas Indonesia Library (Modern English Press, 1991), 1187, <https://lib.ui.ac.id>.

program pendidikan dengan laju yang lebih cepat dari pada yang berlaku pada umumnya atau memulai suatu tingkat pendidikan pada usia yang lebih muda dari pada yang lebih berlaku pada umumnya.

Menurut Nulhakim, menyatakan bahwa akselerasi atau program percepatan belajar merupakan bagian kebijakan pendidikan jalur formal pada program layanan khusus peserta didik yang memiliki potensi kecerdasan dan keberkatan akademik istimewa.<sup>28</sup>

Colangelo menyebutkan bahwa istilah akselerasi menunjuk pada pelayanan yang diberikan (*service delivery*), dan kurikulum yang disampaikan (*curriculum delivery*).<sup>29</sup>

Program akselerasi pengembangan perbankan syariah 2007-2008 adalah program yang dicanangkan oleh Bank Indonesia. Melalui Gubernur pada saat itu, Baharuddin Abdullah, program ini dirancang pada hari senin 11 Desember 2006 di Jakarta.

Program ini bertujuan mencapai *share* perbankan syariah sebesar 5% pada akhir tahun 2008 dengan tetap mempertahankan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.<sup>30</sup>

Menurut Baharuddin peningkatan peran perbankan syariah yang lebih besar memerlukan kesamaan visi dari semua stakeholders. Peran perbankan syariah yang semakin besar dalam perbankan nasional diyakini

---

<sup>28</sup> Endah Susilowati, "Kematangan Emosi Dengan Penyesuaian Sosial Pada Siswa Akselerasi Tingkat SMP" 01, no. 01 (2013): hal. 107.

<sup>29</sup> Herdayani dan Syahrial, "Deskripsi Pelayanan Kelas Akselerasi", no. 5 (2004): hal. 10.

<sup>30</sup> Bank Indonesia, *Kebijakan Akselerasi Pengembangan Perbankan Syariah 2007-2008* (Jakarta: Bank Indonesia, 2006), hal. 3.

akan memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan ekonomi nasional. Hal tersebut dijelaskan dalam sambutannya pada saat pencaangan program akselerasi tersebut.

2. Latar belakang pencaangan program akselerasi perbankan syariah
  - a. Kebijakan dual banking system pada tahun 1992 masih belum tercermin dalam realitas karena dalam kenyataan karena sampai saat ini pangsa pasar bank syariah belum signifikan.
  - b. Survey preferensi menunjukkan potensi pasar bank syariah yang cukup besar ditambah dengan perkembangan yang pesat perbankan/keuangan syariah internasional.
  - c. Industri perbankan secara nasional masih menghadapi permasalahan mengoptimalkan fungsi intermediasi. Selain itu Bank Indonesia memiliki komitmen mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dimana sektor perbankan nasional menjadi motor penggeraknya.<sup>31</sup>
3. 6 Pilar program akselerasi pengembangan perbankan syariah
  - a. Penguatan Kelembagaan Bank Syariah
  - b. Pengembangan Produk Bank Syariah
  - c. Intensifikasi Edukasi Publik dan Aliansi Mitra Strategis
  - d. Peningkatan Peranan Pemerintah dan Penguatan Kerangka Hukum Bank Syariah
  - e. Penguatan SDM Bank Syariah

---

<sup>31</sup> Bank Indonesia, hal. 2.



f. Penguatan Pengawasan Bank Syariah.<sup>32</sup>

Secara garis besar program ini dilakukan melalui 3 hal yaitu, pertama program sosialisasi perbankan syariah kepada masyarakat terhadap keuangan dan perbankan syariah. Dalam kaitan itu, BI telah menerbitkan “kamus istilah keuangan dan perbankan syariah” yang diharapkan mampu membantu masyarakat dalam memahami berbagai istilah dalam perbankan syariah. Kedua, mendorong pengayaan sehingga dapat lebih menjangkau kebutuhan masyarakat. Ketiga, BI akan lebih berperan aktif dalam mendukung masuknya dana investasi luar negeri antara lain melalui instrumen-instrumen keuangan syariah

4. Tahapan akselerasi digital

- a. Menyediakan infrastruktur TIK dengan menggelar jaringan kabel serat optik sepanjang 342.000 kilometer baik daratan maupun lautan.
- b. Membangun lebih dari 500.000 base transceiver stations (BTS) untuk memungkinkan jangkauan sinyal 4G.
- c. Menyiapkan terbentuknya masyarakat digital, diantaranya pemerintahan digital, ekonomi digital, hingga peningkatan SDM digital.

5. Upaya dalam akselerasi transformasi digital 4.0

Pada siaran Pers HM.4.6/447/SET.M.EKON.3/11/2021 Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, dalam akselerasi transformasi industri 4.0 sekaligus menjadi *showcase* digitalisasi dalam

---

<sup>32</sup> Bank Indonesia, hal. 7.

*making* Indonesia 4.0 menjelaskan bahwa pemerintah telah menginisiasi kegiatan pembangunan pusat industri digital Indonesia 4.0 (PIDI 4.0) sebagai implementasi salah satu prioritas nasional *making* Indonesia 4.0 pembangunan PIDI 4.0 merupakan bukti nyata Indonesia dalam bertransformasi menuju industri 4.0 dengan memperhatikan peningkatan nilai tambah dan kapasitas dalam *global value chain*.

Melihat peran strategis tersebut, diharapkan PIDI 4.0 dapat menjadi bagian untuk menunjukkan upaya nyata yang telah dilakukan sehingga mendukung tema besar Presidensi G20 Indonesia yang diimplementasikan secara *inklusif, adaptif, dan implementatif*.

a. Inklusif

Inklusif atau *inclusion* dalam bahasa Inggris, adalah sikap mengajak masuk atau mengikutsertakan. Inklusif juga bisa memiliki arti memahami sesuai sudut pandang orang atau kelompok lain dengan latar belakang yang berbeda-beda. Kata inklusif sendiri sering disematkan pada kehidupan bermasyarakat dan dunia pendidikan.

Dalam acara Ngobrol Pinter Tentang Ekonomi (Ngopi Teko) bertajuk “The Next Normal: Desain Transformasi Digital yang Inklusif” yang dilakukan secara daring, Selasa (16/6), Staf Ahli Bidang Transformasi Digital, Kreativitas, dan Sumber Daya Manusia Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Mira Tayyiba

menegaskan, Transformasi Digital yang inklusif menjadi penting dan tidak bisa diartikan secara sempit.<sup>33</sup>

Inklusivitas ini jangan diartikan bahwa semua orang harus dapat mengakses internet, tapi lebih dari itu. Sebagai contoh, layanan keuangan kalau hanya mengandalkan perbankan, maka yang *unbankable* itu masih akan banyak. Tetapi dengan bantuan *fintech*, gap itu semakin lama bisa ditutup,” ujar Mira. Ia pun menerangkan konsep atau kerangka Transformasi Digital yang sedang dirancang. Ada beberapa prasyarat yang harus dipenuhi. Pertama, pola pikir. “Kalau pola pikirnya masih sendiri dan tidak mau kolaborasi, ya tidak akan bisa bertahan di dunia digital,” kata Mira. Kedua, visi dan *digital leadership*. Ketiga, *enabling policies*. “Karena kebijakan itu yang pada akhirnya akan menentukan apakah kita bisa merealisasi atau tidak. Kebijakannya tidak boleh kaku atau menggunakan paradigma lama sehingga bisa ada ruang inovasi,” sambungnya. Layer prasyarat berikutnya adalah infrastruktur, termasuk aplikasi keamanan, perlindungan, dan pemanfaatan data *talent* (SDM) dan literasi serta keamanan siber. Prasyarat ini dipenuhi dengan menggunakan *enabler technology* seperti drone and robots, mobil

---

<sup>33</sup> “Transformasi Digital yang Inklusif Turut Percepat Pembangunan Berkelanjutan - Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia,” diakses 31 Oktober 2022, <https://ekon.go.id/publikasi/detail/330/transformasi-digital-yang-inklusif-turut-percepat-pembangunan-berkelanjutan>.

tanpa awak, *custome manufacturing and 3D printing*, *artificial intelligence*, IoT, *big data analytics*, cloud, dan teknologi lainnya.<sup>34</sup>

b. Adaptif

Adaptif bermakna erat dengan semangat dan kemampuan berinovasi, kreatif, serta proaktif dalam menghadapi perubahan. Prilaku adaptif merupakan kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan lingkungan pekerjaannya. Perilaku ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang mempengaruhi kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan lingkungan pekerjaannya adalah lingkungan kerja dalam perusahaan.

Transformasi digital memanfaatkan teknologi dalam proses tata laksana dan pemberian pelayanan publik. Pada konteks tata laksana, digital governance menjelma dalam produk *e-office*, *e-monev*, *e-kepegawaian*, *e-disposisi*, *e-perencanaan*, *e-penganggaran*, dan lain sebagainya. Sementara dalam pelayanan publik, *e-governance* ditunjukkan dengan berbagai produk layanan yang memungkinkan masyarakat tidak perlu bertatap muka dengan pemberi layanan. Permintaan atau pengajuan pelayanan bisa diakses melalui *smartphone*, bahkan pembayaran dilakukan dengan cara nontunai. Transformasi digital mengubah berbagai sendi kehidupan

---

<sup>34</sup> “Transformasi Digital yang Inklusif Turut Percepat Pembangunan Berkelanjutan - Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia.”

masyarakat menjadi lebih cepat, instan, dan sederhana. Perlahan, masyarakat meninggalkan cara-cara manual.<sup>35</sup>

c. Implementatif

Implementatif adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci. Dengan kata lain, inti dari kata implementatif adalah sebuah rencana yang telah disusun dengan baik, terukur, dan hasilnya dapat diterapkan di masyarakat.

Menko Airlangga mengatakan bahwa perkembangan pesat digitalisasi di Indonesia juga memberikan peluang untuk mengakselerasi *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang sudah menjadi komitmen global melalui 3 *enabler*, yakni akses informasi layanan yang tersedia bagi setiap individu, baik di desa maupun perkotaan. Konektivitas antar individu dengan organisasi yang semakin meningkat dan efisiensi sumber daya dari peningkatan produktivitas. Ketersediaan akses internet yang masih didominasi pulau Jawa juga menjadi tantangan tersendiri dalam pengembangan ekosistem ekonomi digital.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah berkomitmen mengakselerasi pembangunan infrastruktur digital yang menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Hal ini diharapkan dapat mendukung dan

---

<sup>35</sup> Aldi Prima Putra, "Aparatur Negara Harus Adaptif Terhadap Transformasi Digital," Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, diakses 31 Oktober 2022, <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/aparatur-negara-harus-adaptif-terhadap-transformasi-digital>.

memperluas akses internet bagi masyarakat Indonesia sehingga transformasi digital dapat diakselerasikan.<sup>36</sup>

### C. Teknologi Digital

Teknologi merupakan sebuah perkembangan perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*) yang didasari ilmu pengetahuan dengan seiring perkembangan jaman dan didasari kebutuhan pengguna saat ini. Dengan berkembangnya teknologi yang dulu kita mengerjakan sesuatu masih dengan cara manual.

Menurut para ahli pengertian teknologi juga bermacam-macam:

1. M. Maryono, definisi teknologi menurut M. Maryono adalah terapan atau perkembangan dari berbagai jenis benda/peralatan yang digunakan manusia, atau bisa juga berupa sistem yang pada akhirnya mampu menyelesaikan seluruh persoalan/masalah yang ada.<sup>37</sup>
2. Jacques Elil, definisi teknologi menurut Jacques Elil adalah metode yang sifatnya menyeluruh dan rasional serta mengarah, yang didalamnya terdapat ciri efisiensi disegala aktivitas/kegiatan yang dilakukan oleh setiap manusia.
3. NN, teknologi diartikan sebagai sebuah entitas baik yang berupa benda atau bukan, yang memang diciptakan dengan sengaja melalui segala proses

---

<sup>36</sup> "Implementasi Transformasi Digital Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan - I Papua," 1 November 2021, <https://jubi.co.id/papua-implementasi-transformasi-digital/>.

<sup>37</sup> Janner Simarmata dkk., *Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen* (Yayasan Kita Menulis, 2020).

dalam pemikiran dan perlakuan yang fungsinya adalah untuk mencapai sebuah nilai tertentu.<sup>38</sup>

Teknologi adalah sebuah pengetahuan yang ditunjukkan untuk menciptakan alat, tindakan pengelolaan dan ekstraksi benda. Istilah “teknologi” telah dikenal secara luas dan setiap orang memiliki cara mereka sendiri memahami pengertian teknologi.<sup>39</sup> Teknologi digunakan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dalam kehidupan kita sehari-hari, secara singkat, kita bisa menggambarkan teknologi sebagai produk, proses, dan organisasi. Selain itu, teknologi digunakan untuk memperluas kemampuan kita, dan membuat orang-orang sebagai bagian paling penting setiap sistem teknologi.

Munculnya teknologi digital sekitar tahun 1980 an, yang ditandai dengan perubahan teknologi mekanik elektronik analog-keteknologi digital. Teknologi digital penggunaannya pun tidak sesulit seperti alat-alat yang masih menggunakan sistem manual. Dengan teknologi digital, mengerjakan sesuatu dengan cepat, mudah dan praktis tanpa banyak menguras tenaga.<sup>40</sup>

Digital adalah suatu proses transformasi informasi dari berbagai bentuk menjadi format digit “0” dan “1” (bilangan biner). Walaupun konsep tersebut sekilas nampak sederhana, namun keberadaannya telah menghasilkan suatu terobosan dan dampak perubahan yang sangat besar didalam dunia transaksi bisnis yang transformasikan dalam bentuk digital sehingga memudahkan

---

<sup>38</sup> Simarmata dkk.

<sup>39</sup> Ahmad Suryadi S.Pd., *Teknologi dan Media Pembelajaran Jilid I* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2020).

<sup>40</sup> Abdul Karim dkk., *Pengantar teknologi informasi* (Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang, 2005).

penyimpanan yang efektif dan efisien dalam bentuk yang lebih padat dan sekarang ini bahkan untuk menampung data, cukup dengan *icloud* saja. Lihatlah bagaimana bentuk gambar dua dimensi seperti lukisan dan foto telah dapat direpresentasikan kedalam format kumpulan bit sehingga dapat memudahkan disimpan dan dipertukarkan melalui media elektronik.

Teknologi digital bukan merupakan hal yang baru dan datang secara tiba-tiba, tetapi sudah beroperasi sejak puluhan tahun 80an, sehingga sampai abad 21 sekarang ini, disebut era digital. Pada era ini penggunaan teknologi sudah menjadi kebutuhan, bukan saja orang dewasa, tetapi juga remaja, bahkan anak dibawah umur sudah mengenal namanya handphone(HP) android.<sup>41</sup>

#### **D. Era 4.0**

##### **1. Pengertian Revolusi Industri 4.0**

Revolusi pertama dimulai pada abad ke-18 hingga abad ke-19. Ketika itu masyarakat pertanian mulai berubah arah menjadi masyarakat urban. Banyak penemuan baru seperti kereta api lintas benua, listrik dan penemuan lain mengubah tatanan masyarakat secara permanen. Industri besi dan tekstil, bersama dengan pengembangan uap, memainkan peran sentral dalam revolusi industri.

Revolusi industri kedua adalah lompatan besar berikutnya dalam teknologi dan masyarakat. Berlangsung antara tahun 1850 sampai tahun

---

<sup>41</sup> Muhasim Muhasim, "Pengaruh Tehnologi Digital Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik," *PALAPA* 5, no. 2 (30 November 2017): 53–77, <https://doi.org/10.36088/palapa.v5i2.46>.



1914, tepat sebelum perang dunia 1. Revolusi industri kedua merupakan periode pertumbuhan dan perkembangan industri yang sudah ada sebelumnya, seperti baja, minyak bumi, dan pengguna teknologi listrik untuk menciptakan produksi massal.

Kemajuan teknologi selama periode ini antara lain penemuan telepon, bola lampu, piringan hitam, mesin pembakaran internal, mobil, dan pesawat terbang. Revolusi industri kedua memungkinkan globalisasi dan menciptakan rancangan awal dunia kita hari ini.<sup>42</sup>

Revolusi industri ketiga yaitu perubahan ini serupa dengan zaman pasca industri, suatu periode yang diawali pada sekitar tahun 1965an dan hingga sekarang. Zaman ini ditandai dengan kemajuan teknologi yang membantu mempercepat komunikasi, perhitungan, dan penyebaran informasi. Ketersediaan teknologi secara luas seperti komputer, telekomunikasi, robot, dan bioteknik juga telah mempengaruhi karakteristik sosial masyarakat. Perubahan mendasar dalam perilaku sosial sekarang dapat dilihat seperti pada meningkatnya aliansi dan organisasi dalam dunia maya, mobilitas internasional dalam hal angkatan kerja dan modal, dan meningkatnya kolaborasi antara swasta dan pemerintah.<sup>43</sup>

Revolusi industri 4.0 berawal pada tahun 2018 hingga sekarang. Revolusi ini menyatukan kedua teknologi yaitu otomatisasi dan *cyber*. Teknologi ini merupakan gaya dalam pertukaran data secara manufaktur dan otomatisasi lain dengan revolusi sebelumnya, industri 4.0

---

<sup>42</sup> Amalia Annisa, "Sejarah Revolusi Industri Dari 1.0 Sampai 4.0," *Artikel Mahasiswa Sistem Telekomunikasi 1* (2021): hal. 2–3.

<sup>43</sup> Annisa.

mengembangkan *internet of things* bersamaan dengan robot menjadi angka pengangguran pun kian banyak.<sup>44</sup>

Revolusi digital dan era dirupsi teknologi adalah istilah lain dari industri 4.0. Disebut revolusi digital karena terjadinya proliferasi komputer dan otomatisasi pencatatan di semua bidang. Industri 4.0 dikatakan era dirupsi teknologi karena otomatisasi dan konektivitas disebuah bidanng akan membuat pergerakan dunia industri dan persaingan kerja menjadi tidak linear. Salah satu karakteristik unik dari industri 4.0 adalah pengaplikasian kecerdasan buatan atau *artificial intelligence*. Salah satu bentuk pengaplikasian tersebut adalah penggunaan robot untuk menggantikan tenaga manusia sehingga lebih murah, efektif, dan efisien.<sup>45</sup>

## 2. Jenis teknologi di dalam revolusi industry 4.0

### a. *Internet of things* atau *IoT*

*Internet of things* memiliki kemampuan dalam menyambungkan dan memudahkan proses komunikasi antara, mesin, perangkat, sensor dan manusia melalui jaringan internet. Sebagai contoh kecil, apabila sebelumnya di era revolusi industri 3.0 kita hanya dapat mentransfer uang melalui ATM atau teller bank, saat ini kita dapat mentrasfer uang dimana saja dan kapan saja selama kita terhubung jaringan internet. Cukup dengan aplikasi yang ada di dalam

---

<sup>44</sup> Banu Prasetyo and Umi Trisyanti, "Revolusi Industri 4.0 Dan Tantangan Perubahan Sosial," *IPTEK Journal of Proceedings Series*, no. 5 (2018):hal. 22–27.

<sup>45</sup> Ghufon Ghufon, "Revolusi Industri 4.0: Tantangan, Peluang, dan solusi bagi dunia pendidikan," dalam *Seminar Nasional Dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat 2018*, vol. 1, 2018.

*gadget* kita dan koneksi internet, kita dapat mengontrol aktivitas keuangan kita dimanapun dan kapanpun.

*Internet of things* menurut rekomendasi ITU-T Y2060 didefinisikan sebagai sebuah penemuan yang mampu menyelesaikan permasalahan yang ada melalui penggabungan teknologi dan dampak sosial. Jika ditinjau dari standarisasi secara teknik IoT dapat digambarkan sebagai infrastruktur global untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, memungkinkan layanan canggih dengan interkoneksi baik secara fisik dan virtual berdasarkan yang telah ada perkembangan informasi serta teknologi komunikasi.<sup>46</sup>

Menurut *Coordinator and support action for global RFID-related activities and standardisation* menyatakan *internet of things (IoT)* sebagai sebuah infrastruktur koneksi jaringan global, yang mengkoneksikan benda fisik dan virtual melalui eksploitasi data capture dan teknologi komunikasi.

Menurut IEEE (*institute of electrical and electronics engineers*) *internet of things (IoT)* didefinisikan sebagai sebuah jaringan dengan masing-masing benda yang tertanam dengan sensor yang terhubung kedalam jaringan internet.

Konsep *internet of things* mencakup 3 elemen utama yaitu benda fisik atau nyata yang telah diintegrasikan pada modul sensor, koneksi internet, dan pusat data pada server untuk menyimpan data

---

<sup>46</sup> Yudho Yudhanto dan Abdul Azis, *Pengantar Teknologi Internet of Things (IoT)* (UNSPress, 2019), hal. 6-7.

ataupun informasi dari aplikasi. Penggunaan benda yang terkoneksi ke internet akan menghimpun data yang kemudian terkumpul menjadi “*big data*” untuk kemudian diolah, dianalisa baik oleh instansi pemerintah, perusahaan terkait, maupun instansi lain kemudian dimanfaatkan bagi kepentingan masing-masing.<sup>47</sup>

#### b. *Big data*

Istilah *big data* sudah muncul sebelum era revolusi industry 4.0, yakni diperkenalkan oleh Fremont Rider seorang pustakawan dari Amerika Serikat tahun 1914. Awal mulanya big data muncul sehubungan makin besar volume buku, sulitnya melakukan penyimpanan, dan bagaimana memanfaatkannya sebagai bahan penelitian.<sup>48</sup>

Era *big data* kemudian mulai kembali menjadi perbincangan serius sejak media social semakin menyemarakkan dunia internet seperti Facebook, Twitter, Line, dan Instagram. Para pengguna internet tidak saja sebagai konsumen data yang tersedia, melainkan merupakan produser data itu sendiri.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> David Setiadi dan Muhamad Nurdin Abdul Muhaemin, “Penerapan Internet Of Things (IoT) Pada Sistem Monitoring Irigasi (Smart Irigasi),” *Infotronik: Jurnal Teknologi Informasi dan Elektronika* 3, no. 2 (2018):hal. 95–102.

<sup>48</sup> Albertus Pramukti Narendra, “Data besar, data analisis, dan pengembangan kompetensi pustakawan,” *Record and Library Journal* 1, no. 2 (2015): hal.83–93.

<sup>49</sup> Amar Pegirosa Natasuwarna, “Prediksi Pengaruh Medsos Terhadap Pilihan Mahasiswa Pada Pilkada Serentak Menggunakan Data Mining,” in *Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, vol. 1, 2018, hal. 98–103.

Bagi kalangan peneliti atau pembisnis, *big data* atau data besar ini dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan suatu pola atau bentuk yang menghasilkan suatu pengetahuan baru.<sup>50</sup>

Secara umum pengertian *big data* itu mencakup 5V yaitu, volume yang besar (*volume*), pertumbuhan pesat (*velocity*), bentuk berbagai format (*variety*), nilai yang dapat dimanfaatkan (*value*), dan sumber yang valid (*veracity*).<sup>51</sup>

c. *Augemented reality*

*Augemented Reality* merupakan teknologi yang menggabungkan benda maya dua dimensi ataupun tiga dimensi kedalam sebuah lingkungan nyata tiga dimensi, lalu memproyeksikan benda-benda maya tersebut dalam waktu nyata.

Menurut penjelasan Haller, Billinghamurst, dan Thomas, riset *augemented reality* bertujuan untuk mengembangkan penggabungan secara real time terhadap digital *content* yang dibuat oleh komputer dengan dunia nyata.

*Augemented Reality* memperbolehkan pengguna melihat objek maya dua dimensi atau tiga dimensi yang diproyeksikan terhadap dunia nyata. Teknologi AR ini dapat menyisipkan suatu informasi tertentu kedalam dunia maya dan menampilkannya di dunia nyata dengan bantuan perlengkapan seperti webcam, komputer, HP

---

<sup>50</sup> Vience Mutiara Rumata, "Peluang Dan Tantangan Big Data Dalam Penelitian Ilmu Sosial: Sebuah Kajian Literatur," *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik* 20, no. 1 (2016): hal. 67-155.

<sup>51</sup> Hapnes Toba, "Big Data: Menuju Evolusi Era Informasi Selanjutnya," t.t., 7.

Android, maupun kacamata khusus. User ataupun pengguna didalam dunia nyata tidak dapat melihat objek maya dengan mata telanjang, untuk mengidentifikasi objek dibutuhkan perantara berupa komputer berupa kamera yang nantinya akan menyisipkan objek maya kedalam dunia nyata.<sup>52</sup>

d. *Cyber security*

*Cyber security* berasal dari dua kata yaitu *cyber* dan *security*. *Cyber* berarti dunia maya atau dunia internet dan *security* berarti keamanan siber. *Cyber security* atau keamanan siber mempunyai fungsi atau peran untuk menemukan, memperbaiki, ataupun mengurangi tingkat resiko terjadinya ancaman siber (*cyber threat*) dan serangan siber (*cyber attack*) serta semua aktivitas yang berpotensi mengancam keamanan seluruh komponen system siber itu sendiri yang meliputi *hardware*, *software*, data/informasi maupun infrastruktur.<sup>53</sup>

e. *Artificial intelligence* atau AI

*Artificial intelligence* adalah kecerdasan yang ditambahkan kepada suatu system yang bisa diatur dalam konteks ilmiah atau bisa disingkat AI, didefinisikan sebagai kecerdasan entitas ilmiah. Andreas Kaplan dan Michael Haenlein mendefinisikan kecerdasan buatan

---

<sup>52</sup> Rizal Efendi, "Rancang Bangun Aplikasi Augmented Reality Untuk Deteksi Pengenalan Tanaman Obat Berbasis Android," *Ikraith-Informatika* 4, no. 1 (2020): hal. 35–45.

<sup>53</sup> Lauder Siagian, Arief Budiarto, dan Simatupang Simatupang, "Peran Keamanan Siber Dalam Mengatasi Konten Negatif Guna Mewujudkan Ketahanan Informasi Nasional," *Peperangan Asimetris* 4, no. 3 (2018).

sebagai ”kemampuan sistem untuk menafsirkan data eksternal dengan benar, untuk belajar dari data tersebut, dan menggunakan pembelajaran guna mencapai tujuan dan tugas tertentu melalui adaptasi yang fleksibel. System seperti ini umumnya dianggap sebagai komputer.<sup>54</sup> Salah satu contoh program yang digunakan *artificial intelligence* ialah *chatbot*, merupakan robot virtual yang dapat mensimulasikan percakapan seperti manusia. Teknologi ini juga dikenal sebagai asisten digital yang memahami dan memproses permintaan pengguna, serta memberikan jawaban yang relevan.

*Artificial intelligence* adalah sub bidang pengetahuan yang mempelajari bagaimana implementasi bahasa pemrograman dapat mendeskripsikan bahasa manusia berdasarkan bahasa mesin.

Manfaat penggunaan *artificial intelligence* di berbagai bidang

- 1) Aplikasi komputer yang sangat mudah bagi pemakai.
- 2) Peningkatan pemecahan masalah secara cepat dan efisien.
- 3) Penyelesaian masalah yang memiliki keterbatasan data dan fakta.
- 4) Peningkatan produktivitas.
- 5) Efektivitas pencarian data atau pola yang mempunyai data yang besar.<sup>55</sup>

f. *Additive manufacturing*

---

<sup>54</sup> Mangapul Siahaan dkk., “Penerapan Artificial Intelligence (AI) Terhadap Seorang Penyandang Disabilitas Tunanetra,” *Journal Of Information System And Technology* 1, no. 2 (2020): 2.

<sup>55</sup> Citra Kurniawan, “Implementasi Artificial In<sup>TEL</sup>Ligence Dalam Penyelesaian MasalaH,” *Sinteks: Jurnal Teknik* 4, no. 1 (2015).

Teknologi *Additive Manufacturing* (3D Printing) merupakan salah satu teknologi kunci di era revolusi industri 4.0 yang sedang berlangsung saat ini. Teknologi ini diprediksi akan terus berkembang pesat seiring perkembangan zaman yang sudah menuju ke era *Society 5.0*. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya pengembangan teknologi ini untuk berbagai bidang seperti *prototyping*, bangunan/arsitektur, industri manufaktur, makanan, otomotif, *robotika*, *aerospace*, *fashion*, kesehatan, dan lain-lain.

Tentunya, dengan adanya pengembangan teknologi tersebut di berbagai bidang, metode atau teknik yang digunakan juga bermacam-macam. *American society for testing and materials* telah menerbitkan standar klasifikasi proses *additive manufacturing* menjadi tujuh kategori. Ketujuh kategori tersebut yaitu, *Brider Jetting*, *Directed Energy*, *Deposition*, *Material Extrusion*, *Material Jetting*, *Powder Bed Fusion*, *Sheet Lamination*, dan *Vat Photopolymerization*.<sup>56</sup>

g. *Simulation*

*Simulation* merupakan bentuk perwakilan dari operasi waktu ke waktu. Simulasi teknologi yang digunakan untuk berbagai konteks, seperti dalam simulasi teknologi yang digunakan untuk optimalisasi kinerja, teknik keselamatan, pengujian, serta pelatihan.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Ikhwani Taufik dkk., “Pengaruh printing speed terhadap tingkat kekasaran permukaan hasil *additive manufacturing* dengan *Polylactic Acid* filament,” *Journal of Mechanical Engineering* 4, no. 2 (2020): hal. 15–20.

<sup>57</sup> Decky Hendarsyah, “E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0,” *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 2 (19 Desember 2019): hal. 176, <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i2.170>.



*h. System integration*

*Sytem integration* atau system integrasi yang merupakan sebuah rangkaian penghubung antara beberapa sistem baik secara fisik maupun fungsional. System tersebut juga yang akan menggabungkan antara komponen sub system yang ada dalam satu sistem sehingga dapat menjamin setiap fungsi yang dapat bekerja dengan baik sebagai satu kesatuan dari sistem yang ada.<sup>58</sup>

*i. Cloud computing*

*Cloud computing* merupakan sebuah teknologi yang menjadikan internet saat ini sebagai pusat pengelolaan data maupun aplikasi. Dengan adanya *cloud computing* ini, para pengguna komputer diberikan hak akses untuk dapat masuk ke dalam server melalui internet. Terdapat tiga jenis model layanan dari *cloud computing* atau komputasi awan ini sendiri, yang terdiri sebagai berikut.

- 1) SaaS yang merupakan singkatan dari *Cloud Software as a service* merupakan sebuah layanan yang diberikan untuk menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh infrastruktur awan.
- 2) PaaS yang merupakan singakatan dari *Cloud Platform as a Service* yang merupakan sebuah layanan yang diberikan untuk menggunakan platform yang telah diberikan, sehingga

---

<sup>58</sup> Amar P. Natasuwarna, "Tantangan menghadapi era revolusi 4.0-big data dan data mining," *SINDIMAS* 1, no. 1 (2019): hal. 23–27.

pengembang yang menggunakannya hanya perlu focus pada pengembangan sebuah aplikasi.

- 3) IaaS yang merupakan singkatan dari *Infrastructure as a Service* yang merupakan sebuah layanan yang diberikan untuk menggunakan infrastruktur yang telah disediakan, dimana seseorang dapat memproses, menyimpan, berjaringan, serta memakai sumber daya yang diperlukan.<sup>59</sup>

### 3. Dampak dari adanya revolusi industri 4.0

#### a. Dampak positif revolusi industri 4.0

- 1) Pertukaran sebuah informasi menjadi lebih mudah dan cepat, contohnya penggunaan media sosial.
- 2) Mempermudah pekerjaan manusia serta dapat membantu sistem pembelajaran yang dilakukan secara online tanpa harus bertatap muka, contohnya penggunaan M-DIN yang bisa membuka tabungan tanpa harus bertatap muka.
- 3) Mempermudah perputaran ekonomi dan munculnya kebiasaan baru pada kehidupan sosial.

#### b. Dampak negative revolusi industri 4.0

- 1) Dampak teknologi terhadap lingkungan
- 2) Manusia menjadi serba ketergantungan dan malas, contohnya
- 3) Rentan dengan serangan *cyber*

---

<sup>59</sup> Rianita Puspa Sari, Deri Teguh Santoso, dan Dewi Puspita, “Analisis Kesiapan UMKM Kabupaten Karawang Terhadap Adopsi Cloud Computing dalam Konteks Industri 4.0,” *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 15, no. 2 (2020): hal. 63–72.

- 4) Penggunaan gadget yang terlalu berlebihan yang dapat merusak perkembangan otak pada manusia.<sup>60</sup>

#### 4. Prinsip rancangan dalam revolusi 4.0

- a. Interkoneksi, kemampuan mesin dan perangkat sensor dan orang untuk terhubung untuk berkomunikasi satu sama lain melalui *internet of things* (IoT). Prinsip ini membutuhkan kolaborasi keamanan dan standar.
- b. Transparansi informasi, merupakan kemampuan sistem informasi untuk menciptakan salinan virtual dunia fisik dengan memperkaya model digital dengan data sensor termasuk data dan penyediaan informasi.
- c. Bantuan teknis, yang meliputi kemampuan sistem bantuan untuk mendukung manusia dan menggabungkan dan mengevaluasi informasi secara sadar untuk membuat keputusan yang tepat dan memecahkan masalah mendesak dalam waktu singkat.
- d. Keputusan terdesentralisasi, yang merupakan kemampuan sistem fisik maya untuk membuat keputusan sendiri dan menjalankannya seefektif mungkin.<sup>61</sup>

#### 5. Contoh penerapan industry 4.0

---

<sup>60</sup> I. Made Adnyana, "Dampak Green Tourism Bagi Pariwisata Berkelanjutan Pada Era Revolusi Industri 4.0," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 4, no. 3 (2020): 1582–92.

<sup>61</sup> Nurdianita Fonna, *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang* (Guepedia, 2019), hal. 29–30.

- a. *E-commerce*, atau juga disebut perdagangan elektronik merupakan aktivitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet ataupun jaringan komputer.<sup>62</sup>
- b. *Aggregator layanan*, layanan yang menjadi perantara sistem pembayaran toko atau *merchart* untuk pembayaran online dan offline.
- c. *Agency digital marketing*, sebuah bisnis jasa yang bertujuan membuat, merencanakan dan menangani periklanan untuk kliennya.
- d. Pembayaran digital, salah satu jenis teknologi *financial* yang menyediakan jasa pelayanan pembayaran secara online.

## E. Nasabah

### 1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>63</sup> Nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “pihak yang menggunakan jasa bank”. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk

---

<sup>62</sup> Linda Durotul Ummah, “Rancang Bangun E-Commerce Pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis Customer Relationship Management,” *Nuansa Informatika* 12, no. 2 (1 Agustus 2018): 10–11, <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom/article/view/1350>.

<sup>63</sup> Sutisna Mislah Hayati Nasution, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking” 1 Nomor 1 (T.T.): hal. 65.

menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kamsir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.”<sup>64</sup>

Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.<sup>65</sup> Menurut Komarudin nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito dan tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman untuk melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

## 2. Jenis-Jenis Nasabah

Dalam praktiknya nasabah dapat dibagi menjadi 3 kelompok yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah baru, yaitu nasabah yang baru pertama kali datang ke perusahaan yang kedatangannya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya mau untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

---

<sup>64</sup> Sonny Koeswara Muslimah, “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontiler Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple” Volume 8 Nomor 1 (T.T.): hal. 3.

<sup>65</sup> Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, “Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember” Volume 14 Nomor 2 (2016): hal. 50.

- b. Nasabah Biasa, yaitu nasabah yang sudah berhubungan dengan kita namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya tidak terlalu sering.
- c. Nasabah Utama, yaitu nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita, pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.<sup>66</sup>

### 3. Peningkatan Jumlah Nasabah

Peningkatan jumlah nasabah adalah suatu proses untuk menaikkan atau penambahan jumlah pengguna jasa atau pembeli produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Jadi dengan meningkatnya jumlah nasabah pada suatu perusahaan maka akan semakin berkembang pula perusahaan tersebut.

Selama masa pandemi covid-19 jumlah transaksi melalui kanal digital PT Bank Muamalat Indonesia TBK tumbuh 90 persen. Mayoritas transaksi dilakukan melalui aplikasi *Mobile Banking Muamalat Digital Islamic Network* (DIN). Transaksi digital sebelum pandemi hanya sekitar 30 persen dari total transaksi. Dengan adanya peningkatan menjadi 90 persen ini menunjukkan bahwa nasabah kami sudah lebih aktif dan nyaman bertransaksi menggunakan Muamalat DIN. Hal ini juga bagian dari strategi perusahaan untuk memacu peningkatan dana murah.

---

<sup>66</sup> Kamsir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016), hal. 68.

Selama masa pandemi sampai september 2022 muamalt DIN telah memproses transaksi perbankan lebih Rp 46 triliun yang berasal dari 33 juta transaksi. Lebih dari 70 persen berupa transaksi transfer elektronik. Sisanya adalah transaksi lain seperti pembelian pulsa dan top up uang elektronik.

Peningkatan jumlah nasabah sebelum dengan setelah *covid-19* yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* yaitu M-DIN.

Tabel 2.1

Peningkatan Jumlah Nasabah

Sebelum <i>Covid-19</i>	Setelah <i>Covid-19</i>
30%	90%
13,8 triliun	46 triliun

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi M-DIN yaitu meningkat sebanyak 70%, dari sebelum *covid-19*.

### **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 Muamalat Indonesia secara formal beroperasi selaku bank yang melaksanakan usahanya bersumber pada prinsip syariah awal di Indonesia. Dua tahun setelahnya, yaitu tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI mendapatkan izin selaku Bank Devisa sehabis setahun tadinya terdaftar selaku industri publik yang tidak listing di Bursa Dampak Indonesia (BEI).

Pada tahun 2003, BMI Melaksanakan Penawaran Universal Terbatas (PUT) Dengan Hak Memesan Dampak Terlebih Dulu (HMETD) sebanyak lima kali serta jadi lembaga perbankan awal di indonesia yang menghasilkan sukuk subordinasi *mudharabah*. Aksi korporasi tersebut bawa penegasan untuk posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.<sup>67</sup>

BMI terus berinovasi dengan menghasilkan bahan- bahan keuangan syariah semacam Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) serta *multifinance* syariah (*Al- Ijarah*

---

<sup>67</sup> Agus Marimin dan Abdul Haris Romdhoni, "Perkembangan bank syariah di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (2015).



Indonesia *Finance*) yang sepenuhnya jadi terobosan baru di Indonesia. tidak hanya itu, produk Bank ialah *Shar-e* yang diluncurkan pada 2004 pula tabungan praktis awal di indonesia. Produk *Share-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) selaku kartu debit syariah dengan teknologi *chip* awal di indonesia dan layanan *e-channel* semacam internet banking. *Mobile banking*, ATM, serta *Cash Management*. Segala bahan-bahan itu jadi pionir produk syariah di Indonesia serta jadi tonggak sejarah berarti di industri perbankan syariah.

Bersamaan kapasitas bank yang semakin besar serta diakui, BMI melebarkan sayap dengan terus menaikkan jaringan kantor cabangnya tidak hanya di segala Indonesia, hendak namun pula diluar negara. Pada tahun 2009, Bank memperoleh izin buat membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia serta jadi bank awal di indonesia dan salah satunya yang mewujudkan perluasan bisnis di Malaysia. Sampai dikala ini, bank sudah mempunyai 240 kantor layanna tercantum satu kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank pula didukung oleh jaringan layanan yang luas berbentuk 568 Unit ATM Muamalat yang tersebar di segala indonesia tercantum satu unit ATM yang terletak di Malaysia, serta tersambung dengan 120.000 jaringan ATM Bersama serta 77.000 ATM Prima dan 51 unit mobil kas keliling.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Marimin dan Romdhoni.

BMI melaksanakan *rebranding* pada logo Bank buat semakin tingkatan *awareness* terhadap image selaku Bank Syariah Islami, modern serta profesional. Bank juga terus merealisasikan bermacam pencapaian dan prestasi yang diaskui, baik secara nasional ataupun internasional. Saat ini, dalam membagikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama sebagian entitas anaknya ialah *Al- Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang membagikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang membagikan layanan dana pensiun lewat Dana Pensiun Lembaga Keuangan, serta Baitulmaal Muamalat yang membagikan layanan buat menyalurkan dana Zakat, Infak Serta Sedekah (ZIS).<sup>69</sup>

## **B. Keadaan Umum Bank Muamalat Indonesia 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>70</sup>

---

<sup>69</sup> Bank Muamalat, "Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat," 2022, Diakses Pada 9/1/2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>.

<sup>70</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Bank Muamalat Bengkulu Curup-Kab.Rejang Lebong, Bengkulu," 1 September 2022, Diakses Pada 9/1/2022, <https://idalamat.com/alamat/72460/bank-muamalat-bengkulu-curup-kab-rejang-lebong-bengkulu>.

Lokasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup 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 gampang 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>71</sup>

---

<sup>71</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup" hal.5.

### 3. Tujuan

- a. Tingkatkan mutu kehidupan sosial ekonomi warga Indonesia, sehingga hendak terus menjadi menurun kesenjangan sosial ekonomi, selaku 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>72</sup>

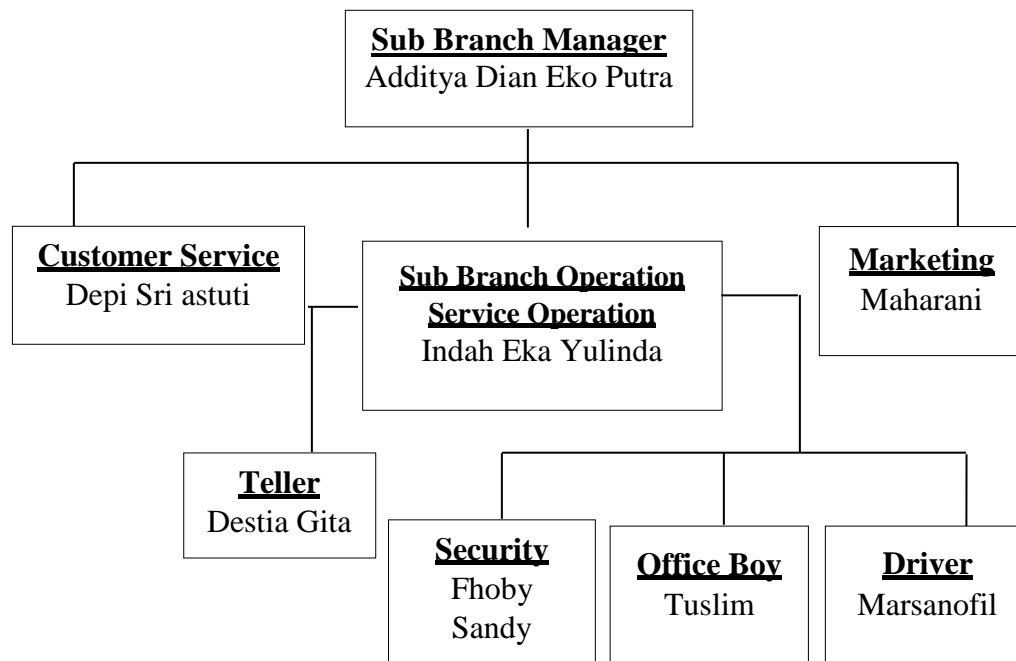
---

<sup>72</sup> Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait BMI Dan Takaful Di Indonesia*, Cetakan 3 (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1997), hal.77.

## D. Struktur Organisasi

Gambar 3.1

### ORGANIZATION STRUCTURE OF SUB BRANCHES PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCP 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>73</sup>

<sup>73</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup" hal.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.<sup>74</sup>

### 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 pencurian duit.

---

<sup>74</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” hal.5.

- c. Melaksanakan pengawasan likuiditas serta pengendalian atas 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 oprasional.
3. *Customer Service*

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

- a. Melayani pendaftaran produk bank serta menolong menanggapi persoalan nasabah menimpa produk atauyang terdapat di bank.
- b. Melayani kasus atas komplain dari nasabah yang merasa tidak puas terhadap layanan ataupun produk bank.<sup>75</sup>
- 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.

---

<sup>75</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” hal.5.

#### 4. *Marketing*

- a. Memperkenalkan produk bank, terkhusus produk penghimpunan dana kepada calon nasabah ataupun nasabah.
- b. Mengumpulkan ataupun menghimpun dana tabungan, giro serta deposito.
- c. Mencari calon nasabah.

#### 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).<sup>76</sup>
- 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.

---

<sup>76</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” hal.7.



- 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.<sup>77</sup>

#### 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 devisi/bagian.
- f. Melayani permintaan *fotocopy/faksimili*.

---

<sup>77</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup" hal.8-10.

- 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.<sup>78</sup>

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

Adapun produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup adalah sebagai berikut:<sup>79</sup>

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

#### a. Tabungan

##### 1) Tabungan iB hijrah

Tabungan iB Hijrah, merupakan produk tabungan regular dari Bank Muamalat Indonesia. Tabungan ini memiliki dua akad, yang mana nasabah diberi pilihan untuk menentukan akad dari tabungan yang akan dibuat, akadnya ialah *mudharabah* dan *wadi'ah*, yang

---

<sup>78</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup" hal.8-10.

<sup>79</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup" hal.12.

memberikan kemudahan akses oleh nasabah. Tabungan iB Hijrah memfasilitaskan dengan kartu ATM/Debit yaitu *Shar-e Regular* atau *Shar-e Gold*.

2) Tabungan iB Hijrah Dollar

Tabungan iB Hijrah Dollar adalah tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD.

3) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan ini didesain supaya tiap orang yang mempunyai kemauan buat melaksanakan perencanaan bisa mewujudkan niatnya cocok dengan keahlian. Tabungan ini mempunyai nisbah untuk hasil yang kompetitif, memaksimalkan akumulasi saldo dana kamu secara maksimal, sehingga perencanaan yang terbuat Insya Allah hendak cocok dengan sasaran yang sudah ditetapkan, serta tabungan berencana ini memakai akad *mudharabah* (untuk hasil). Tabungan iB Hijrah Rencana, bisa digunakan buat, Pembelajaran, Wisata, Perkawinan, Umrah serta lain sebagainya.<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” hal.12.

4) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tipe simpanan dana pihak ketiga pada bank muamalat untuk nasabah perorangan yang berminat buat melakukan ibadah Haji secara terencana cocok dengan keahlian serta jangka waktu yang disepakati akad yang digunakan merupakan *wadi'ah*.

5) TabunganKU

TabunganKU merupakan tabungan buat perseorangan dengan persyaratan gampang serta ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna meningkatkan budaya menabung dan tingkatkan kesejahteraan warga. Ada pula akad yang digunakan merupakan *wadi'ah* ataupun titipan.

6) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan dengan untuk hasil nyaris setara dengan untuk hasil deposito. Tabungan ini dapat di ambil tiap dikala semacam seperti tabungan. Ada pula akad yang digunakan merupakan *mudharabah mutlaqah*.

7) Tabungan IB Hijrah Rencana Berhadiah

Tabungan IB Hijrah Rencana Berhadiah merupakan tabungan yang menawarkan untuk hasil yang maksimal sekalian hadiah opsi dimuka

cocok dengan setoran dini serta setoran tabungan tiap bulannya dalam jangka yang disepakati nasabah.<sup>81</sup>

8) Tabungan IB Hijrah Prima Berhadiah

Tabungan IB Hijrah Pima Berhadiah merupakan tabungan yang menawarkan untuk hasil maksimal sekalian hadiah opsi dimuka cocok saldo tanpa kurangi nilai tabungan.

b. Giro

1) Giro Muamalat Ultima iB

Giro Muamalat Ultima iB merupakan produk giro berbasis akad mudharabah yang membagikan kemudahan bertransaksi serta untuk hasil yang kompetitif. Fasilitas untuk nasabah perorangan ataupun non perorangan buatenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekalian membagikan imbal hasil yang maksimal. Minimum pembukaan giro muamalat sebesar Rp 25. 000. 000.

2) Giro *Muamalat Attijary* iB

Giro *Muamalat Attijary* iB merupakan produk giro berbasis akad wadi' ah yang membagikan kemudahan serta kenyamanan dalam bertransaksi serta ialah fasilitas untukenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah perorangan ataupun non- perorangan yang didukung oleh kebutuhah sarana cash management. Ada pula fakta kepemilikan

---

<sup>81</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup" hal.12.

muamalat berbentuk cek ataupun bilyet giro. Minimum pembukaan giro *muamalat attijary* iB sebesar Rp 1. 000. 000.<sup>82</sup>

### 3) Deposito *Mudharabah*

Deposito *Mudharabah* merupakan tabungan berjangka yang ada opsi jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan serta 12 bulan, minimum pembukaan deposito sebesar Rp 5. 000. 000,- dengan tingkatan untuk hasil deposito yang kompetitif, ada pula fakta kepemilikan deposito berbentuk bilyet deposito.

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

### a. KPR Muamalat iB

KPR (Kredit Pembiayaan Rumah) Muamalat merupakan produk pembiayaan yang hendak menolong Kamu buat pembelian property ready stock maupun indent, berupa rumah tinggal, rumah susun, apartemen, condotel, pembangunan rumah, renovasi rumah, ataupun pengalihan take- over KPR dari bank lain bank konvensional ataupun bank syari'ah.

### b. Pembiayaan Multiguna

Pembiayaan multiguna merupakan sarana pembiayaan konsumen bersumber pada akad murabahah ataupun akad ijarah multijasa ataupun akad kafalah, yang:

---

<sup>82</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup" hal.13.

- 1) Didukung oleh jaminan/ agunan (*collateral*) berbentuk: hunian ialah rumah, rumah susun), kios, rumah toko ataupun rumah kantor, kendaraan bermotor, dan deposito.
- 2) Diharuskan terdapatnya agunan ialah semacam SK kerja, bila payroll di BMI (*collateral*) buat nominal pembiayaan iB Muamalat Multiguna optimal Rp 50. 000. 000,<sup>83</sup>

c. Pembiayaan Konsumer Duo

Pembelian properti berbentuk rumah tinggal serta rumah susun(*flat/ apartemen/ kondominium*).

d. Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja merupakan produk pembiayaan yang hendak menolong kebutuhan modal kerja usaha kamu sehingga kelancaran operasional serta rencana pengembangan usaha kamu hendak terjamin.

e. Pembiayaan Investasi

Pembiayaan Investasi merupakan produk pembiayaan yang hendak menolong kebutuhan investasi usaha kamu sehingga menunjang rencana perluasan yang sudah kamu susun.

---

<sup>83</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” hal.13.

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

#### a. *Wakalah*

Berarti penyerahan, pendelegasian ataupun pemberian mandat. Secara teknis perbankan, wakalah merupakan akad pemberian wewenang ataupun kuasa dari lembaga ataupun seorang (selaku pemberi mandat) kepada pihak lain (selaku wakil) buat melakukan urusan dengan batasan kewenangan serta waktu tertentu. Seluruh hak serta kewajiban yang diemban wakil wajib mengatasnamakan yang membagikan kuasa.<sup>84</sup>

#### b. *Kafalah*

*Kafalah* ialah jaminan yang diberikan oleh penanggung (kafil) kepada pihak ketiga buat penuhi kewajiban pihak kedua ataupun yang ditanggung. Dalam penafsiran lain, *kafalah* pula berarti alihkan tanggung jawab seorang yang dipastikan dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain selaku penjamin.

#### c. *Hawalah*

*Hawalah* Merupakan pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang harus menanggungnya. Dalam penafsiran lain, ialah pemindahan beban hutang dari *muhil* (orang yang berhutang) jadi

---

<sup>84</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup" hal.14.



tanggungan *muhāl' alaih* ataupun orang yang berkewajiban membayar hutang.

d. *Rahn*

*Rahn* merupakan menahan salah satu kepunyaan sang peminjam selaku jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Benda yang ditahan tersebut mempunyai nilai murah, sehingga pihak yang menahan mendapatkan jaminan buat bisa mengambil segala ataupun sebagian piutangnya. Secara simpel *rahn* merupakan jaminan hutang ataupun gadai.<sup>85</sup>

e. *Qardh*

*Qardh* merupakan pemberian harta kepada orang lain yang bisa ditagih ataupun dimohon kembali. Bagi teknis Perbankan, *qardh* merupakan pemberian pinjaman dari Bank ke nasabah yang dipergunakan buat kebutuhan menekan, semacam dana talangan dengan kriteria tertentu serta bukan buat pinjaman yang bertabat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditetapkan dalam jangka waktu tertentu (cocok konvensi bersama) sebesar pinjaman tanpa terdapat bonus keuntungan serta pembayarannya dicoba secara angsuran ataupun sekalian.

---

<sup>85</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, "Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup" hal.14.

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

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

Layanan ATM mempermudah nasabah melaksanakan penarikan dana tunai, pemindah bukuan antara rekening, pengecekan saldo, pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah (cuma pada ATM Muamalat), tagihan telepon, dan pembayaran semacam.<sup>86</sup>

- 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, *GOPAY* dan *OVO*.

ATM muamalat telah terintegrasi dengan ATM PRIMA serta ATM Bersama, bisa digunakan buat transfer ataupun tarik tunai. Serta pula nasabah bisa menggunakan ATM VISA yang dapat digunakan di segala dunia.

---

<sup>86</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” hal.15.

b. Salam Muamalat

Ialah layanan *Phone Banking* 24 jam serta *call center* yang membagikan kemudahan untuk nasabah, tiap dikala serta di manapun nasabah terletak buat mendapatkan data menimpa produk, saldo serta data transaksi, dan transfer antara rekening. Memakai SalamMuamalat bisa menghubungi 021- 1500016.

c. Pembayaran Zakat, Infaq serta Sedekah (ZIS)

Jasa yang mempermudah nasabah dalam membayar ZIS, baik ke lembaga pengelola ZIS Bank Muamalat ataupun ke lembaga- lembaga ZIS yang lain yang berkolaborasi dengan Bank Muamalat, lewat *Phone Banking* serta ATM Muamalat di segala cabang Bank Muamalat.

d. Internet Banking Muamalat

Layanan perbankan elektronik lewat akses internet dengan memakai sms token yang bisa beroperasi 24 jam 7 hari seminggu dengan gampang, kapan saja, serta dimana saja.<sup>87</sup> Nasabah dapat melaksanakan monitoring atas transaksi keuangan individu ataupun bisnis dari segala rekening kamu di Bank Muamalat dalam CIF (*Customer Information File*).

---

<sup>87</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” hal.15.

e. Muamalat Din( *Digital Islamic Network*)

Layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang bisa diakses kapan saja serta di mana saja oleh segala penggunanya. Muamalat Din mempunyai bermacam-macam fitur menarik seperti fitur finansial serta non finansial pula *fitur new look, biometric login, single portfolio view*, serta *smart transfer*.

f. Jasa- jasa lain

Bank Muamalat pula sediakan jasa- jasa Perbankan yang lain kepada warga luas, semacam *transfer, standing instruction, bank draft, virtual account, cash management, gerai muamalat, rujukan Bank*.<sup>88</sup>

g. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat merupakan penyelenggara Program Pensiun Iuran Tetap (PPIP) yang didirikan oleh Bank Muamalat Indonesia yang disahkan bersumber pada SK Menteri Keuangan Nomor. KEP- 485/ Kilometer. 17/ 1997 bertepatan pada 10 Oktober 1997. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk selaku pendiri merupakan industri yang bergerak dalam bidang perbankan dengan pengelolaan bersumber pada Syariat Islam. Bank Muamalat menampilkan kinerja yang tetap terus bertambah, baik dari aspek kenaikan peninggalan ataupun ekspansi jaringan. Di samping

---

<sup>88</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” hal.16.

itu, terdapatnya Dewan Pengawas Syariah yang beranggotakan ulama lebih membagikan kenyamanan dalam bertransaksi dengan membagikan hasil pengelolaan yang kompetitif, nyaman serta kepastian pengelolaan secara syariah. Dengan sokongan jaringan Bank Muamalat tersebar di 34 provinsi di Indonesia, DPLK Muamalat siap membagikan layanan di tiap outlet baik buat registrasi, setoran, ataupun pembayaran khasiat pensiun di setelah itu hari. Mengingat kalau program pensiun ialah program kesejahteraan jangka panjang, hingga yang dibutuhkan merupakan hasil yang maksimal, pengelolaan yang nyaman serta efektif, dan layanan yang gampang serta menyenangkan.<sup>89</sup>

---

<sup>89</sup> Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” hal.16-20.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Upaya Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0**

##### **a. Teknologi yang digunakan Bank Muamalat saat ini dalam rangka mengembangkan teknologi agar mampu meningkatkan jumlah nasabah pada masa perkembangan teknologi saat ini**

Semakin majunya teknologi di dunia transaksi, perbankanpun mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu/nasabah datang ke cabang-cabang bank yang disediakan oleh bank, kini menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi berbasis komputer dan sekarang sudah bisa mengakses lewat internet bahkan dengan mobile “HP” dengan SMS sudah banyak diterapkan oleh bank. Sebagaimana yang disampaikan oleh ibuk Maharani selaku *Sub Brand Manager* mengatakan bahwa:<sup>90</sup>

*Teknologi yang digunakan di bank muamalat saat ini agar mampu meningkatkan jumlah nasabah pada masa perkembangan teknologi saat ini ialah, adanya transaksi berupa transfer uang via mobile maupun via teller, adanya ATM (Auto*

---

<sup>90</sup> Maharani, Sub Brand Manager, Wawancara, tanggal 17 Oktober 2022, pukul 16.00 Wib, T.T.

*Teller Machine) pengambilan uang secara cash 24 jam. Penggunaan database di bank-bank., Sinkronisasi data-data pada kantor cabang dengan kantor pusat bank, Dan yang terbaru, penggunaan aplikasi M-DIN.*

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa Bank Muamalat berupaya meningkatkan sistem teknologi digitalnya agar mampu bersaing dengan bank lainnya dengan memberikan kemudahan dari sistem digitalnya kepada nasabah dan calon nasabah.

Dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank Muamalat juga harus lebih mengembangkan teknologinya agar dapat menarik nasabah untuk bergabung, selain itu teknologi yang diterapkan harus bisa memudahkan nasabah dalam menggunakannya. Bank Muamalat sudah menggunakan sebuah aplikasi terbaru yakni M-DIN yang akan memudahkan para nasabah dalam menggunakannya.

Aplikasi M-DIN ini sangat memudahkan nasabah dalam pengaplikasiannya cukup download aplikasinya lalu kita sudah bisa membuka rekening sendiri melalui aplikasi M-DIN tersebut, kita tidak perlu repot ke bank cukup dilakukan dimana saja dan kapan saja.

**b. Yang diharapkan nasabah di era teknologi digital terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Muamalat**

Dengan adanya kegiatan pengenalan layanan baru, serta penyesuaiannya dengan pasar, fokusnya tetap pada klien bank yaitu

bank harus memperhatikan kualitas layanan yang optimal, yang akan memuaskan nasabah yang sudah ada dan juga menarik nasabah baru ke bank. Sebagaimana yang disampaikan oleh ibuk Maharani selaku *Sub Brand Manager* mengatakan bahwa:<sup>91</sup>

*Proses transformasi layanan perbankan ini sangat penting dengan terus mendengarkan pasar dan kebutuhan nasabah, karena tidak boleh dilupakan bahwa semua bank memiliki dan akan memiliki nasabah tradisional dimasa depan, tetap menggunakan layanan perbankan standar, serta nasabah yang dipastikan tidak akan menggunakan layanan perbankan digital dalam jangka waktu tertentu.*

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara bahwa bank muamalat akan terus berinovasi dalam mengembangkan teknologinya agar dapat, menarik minat nasabah tapi tidak meninggalkan cara tradisional dengan menggunakan metode konvensional yaitu *door to door* atau datang bersosialisasi langsung ke tempat nasabah.

Cara ini juga merupakan cara lain promosi yang dilakukan oleh bank muamalat dalam menarik nasabahnya, bersosialisasi dapat membuat para pihak bank bisa tau latar belakang nasabah dan dari situlah pihak bank bisa menggali latar belakang nasabahnya dan bisa menawarkan produk bank lainnya.

---

<sup>91</sup> Maharani.



### c. Aspek teknologi sangat penting di era perbankan saat ini

Perbankan yang bekerja dengan memanfaatkan cara tradisional akan memusatkan fokus mereka pada pengalaman. Nasabah membutuhkan pengalaman dari perbankan yang lebih cepat dan mudah diakses yang hanya digunakan di dunia digital. Sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Maharani selaku *Sub Brand Manager* mengatakan bahwa:<sup>92</sup>

*Bahwa, misalnya perusahaan tidak dapat dihubungi melalui email atau sosial media akan menyulitkan nasabah ketika membutuhkan informasi yang tidak mengharuskan nasabah untuk melakukan panggilan telfon. Saat ini, banyak nasabah yang lebih memilih untuk menghubungi perusahaan melalui email atau sosial media untuk menanyakan hal-hal kecil. Jadi, disini peran pimpinan IT perbankan harus mulai memikirkan cara terbaik agar nasabah mudah menghubungi perusahaan. Selain komunikasi nasabah dengan perusahaan, pihak perbankan juga harus mulai memikirkan bagaimana dapat bekerja lebih efisien untuk tim marketing maupun tim sales dengan metode pengumpulan data yang lebih terpusat. Memaksimalkan data sebagai alat untuk meningkatkan kualitas sumber daya perusahaan dalam menemukan nasabah-nasabah berkualitas dan memiliki loyalitas yang tinggi. Pada bank muamalat ini juga menerapkan layanan chatbot, yaitu layanan yang digunakan dalam membantu nasabah menjawab pertanyaan dan membantu dalam bertransaksi keuangan.*

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara bahwa bank dapat memanfaatkan teknologi seperti internet banking, mobile banking, atau bahkan pengembangan aplikasi perbankan yang

---

<sup>92</sup> Maharani.

memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Peran teknologi tersebut memang sudah sangat membantu pelanggan dalam dunia perbankan.

Dengan adanya teknologi ini akan memudahkan para nasabah dalam bertransaksi perbankan, peran pimpinan juga sangat berpengaruh dalam pengembangan teknologi ini mereka harus berpikir bagaimana cara menarik nasabah untuk bergabung dan menggunakan produk-produk yang diterapkannya. Dengan adanya teknologi yang berkembang saat ini membuat pihak bank memikirkan strategi marketing seperti apa yang akan dipakai dalam memudahkan nasabah dalam mengaksesnya.

**d. Pertimbangan pihak perbankan dalam memilih jenis teknologi digital dalam meningkatkan jumlah nasabah**

Sistem aplikasi komputer yang digunakan dibidang perbankan harus bisa mengakomodasikan semua kebutuhan bank dan sesuai dengan ketentuan otoritas moneter. Hal ini memerlukan pemilihan *software* komputer mengingat jenis komputer yang ada dan ditawarkan di pasar relative banyak. Secara umum pemilihan ini berdasarkan kesesuaian antara kapasitas bank dengan fasilitas atau kemampuan *software* yang akan dipilih sehingga investasi yang akan dikeluarkan benar-benar efektif dan memberikan nilai tambah

terhadap bank. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Addiya Putra selaku *Sub Brand Manager* mengatakan bahwa:<sup>93</sup>

*Bank yang kapasitasnya relative kecil, akan kurang relavan bila menggunakan sistem aplikasi komputer yang menyediakan fasilitas transaksi dalam valuta asing atau pengelolaan giro. Sebagai contoh BPR (Bank Perkreditan Rakyat) yang hanya melakukan penyetoran, tarik tunai dan memberikan pinjaman yang tidak bisa mengases ATM mobile banking, internet banking. Penggunaan software tersebut menjadi tidak efisien dan biaya investasinya lebih besar dibandingkan dengan nilai tambah yang dihasilkan.*

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara bahwa Bank Muamalat akan memilih *software komputer* dengan kapasitas dan fasilitas yang sesuai dengan Bank itu sendiri.

Bank memiliki beberapa pertimbangan sendiri untuk memilih *software* yang digunakan, tentu disesuaikan dengan kebutuhan bank, pertimbangannya ialah fleksibel dalam menyesuaikan kebutuhan bank yang selalu berubah-ubah meskipun informasi dasarnya tetap sama. *Software* yang fleksibel tinggi dapat digunakan oleh dua bank yang kapasitasnya sama tetapi sistem dan prosedunya berbeda.

Pertimbangan lainnya ialah kemampuan dokumentasi atau penyimpanan data yang banyak, tidak hanya itu, segi keamanannya juga menjadi pertimbangan khusus dalam memilih *software*. Semakin banyak nasabahnya semakin besar pula meori memori yang

---

<sup>93</sup> Additya Putra, Sub Brand Manager, Wawancara, tanggal 30 Mei 2022, pukul 14.30 WIB, T.T.

dibutuhkan untuk menampung data serta kecepatannya dalam mengolah data.

**e. Sistem keamanan yang dilakukan Bank Muamalat dalam aplikasi internet *banking* sebagai upaya mencegah kejahatan perbankan yang selama ini sering terjadi**

Keamanan merupakan sebagai kondisi atau kualitas yang bebas dari ketakutan, kecemasan atau kepedulian. Jaringan komunikasi yang aman, dapat didefinisikan sebagai suatu jaringan dimana pengguna tidak merasakan ketakutan atau kecemasan sewaktu menggunakan jaringan. Komputer dan sistem jaringan yang tidak terbatas telah memberi kesempatan untuk mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi dan meningkatkan pendapatan. Sayangnya, ketergantungan tersebut menimbulkan resiko baru yang mengancam keamanan komputer dan sistem jaringan. Dengan demikian muncullah suatu tantangan baru untuk melindungi keamanan sistem dan sistem jaringan dari berbagai macam serangan keamanan. Sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Maharani selaku *Sub Brand Manager* yaitu ia mengatakan:<sup>94</sup>

*Dalam meminimalisir tingkat keamanan teknologi yang diterapkan oleh bank muamalat yaitu dengan cara melengkapi sistem keamanan dengan menggunakan OTP (One Time Password), yaitu kode rahasia yang dikirimkan melalui sms*

---

<sup>94</sup> Maharani, Sub Brand Manager, Wawancara, tanggal 17 Oktober 2022, pukul 16.00 Wib.

*atau email untuk meminimisir sistem yang diretas. Bank muamalat juga menerapkan penggunaan teknologi blockchain untuk mempercepat transaksi dan memastikan keamanan data nasabah.*

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara bahwa sistem yang digunakan bank muamalat dalam melindungi keamanan teknologinya ialah dengan menerapkan kode rahasia yaitu OTP (*One Time Password*) yang dikirim melalui sms atau email, dan penggunaan *Blockchain* yaitu serangkaian blok yang berisikan informasi digital.

Menggunakan OTP (*one time password*) juga menjaga keamanan sistem digital bank tersebut supaya nasabah tidak merasa dirugikan atau merasa kurangnya keamanan dari aplikasi mobile banking. Meskipun keamanan sudah terjamin, nasabah jangan terlalu santai bertransaksi dengan aplikasi. Kehati-hatian juga harus tetap dijaga, karena sekalinya bocor ketangan yang salah akibatnya akan merugikan diri sendiri.

**f. Memaksimalkan teknologi yang diterapkan saat ini ditengah persaingan teknologi semakin canggih**

Ditengah persaingan teknologi yang semakin canggih saat ini, perbankan harus melakukan suatu hal agar tidak ketinggalan zaman, pelaku perbankan harus memutar otak dengan melakukan inovasi yang lebih baik lagi agar dapat menarik minat nasabah untuk

bergabung ke bank tersebut seperti yang dijalankan oleh ibu Maharani ia mengatakan:<sup>95</sup>

*Dalam rangka memaksimalkan teknologi, ditengah persaingan teknologi saat ini, bank muamalat melakukannya dengan cara menggunakan metode teknologi yaitu melakukan promosi melalui media sosial seperti (Youtube, Instagram, Tiktok, Facebook, Twitter, Dan Zoom) misalnya promosi melalui tiktok hal tersebut dikhususkan bagi kaum milenial, dan melakukan promosi lewat youtube dikhususkan untuk umum.*

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa memaksimalkan teknologi melalui media sosial sangatlah penting pada era sekarang ini.

Memaksimalkan teknologi ini sangat berpengaruh terhadap persaingan teknologi saat ini, bank harus gencar mencari cara agar tidak tertinggal dengan bank lainnya khususnya bank konvensional, dengan menggunakan teknologi promosi bisa dilakukan secara online tanpa harus merepotkan nasabah begitu juga pihak bank itu sendiri. Promosi yang dilakukan bisa lewat *facebook, instagram, tiktok, twitter, youtube* dan *zoom*. Dengan menggunakan *tiktok* dikhususkan untuk kaum milenial sedangkan *youtube, facebook* dikhususkan untuk umum.

---

<sup>95</sup> Maharani.

**g. Upaya yang diterapkan Bank Muamalat agar dapat terus tumbuh berkembang serta mampu bersaing dengan perbankan konvensional**

Dalam menghadapi tantangan dan persaingan di era globalisasi ini tidaklah mudah bagi semua sektor, terutama sektor perbankan, khususnya bank syariah. Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh bank muamalat seperti yang disampaikan oleh ibuk Maharani selaku *Sub Brand Manager* di Bank Muamalat:<sup>96</sup>

- 1) *Membuat citra baru perbankan syariah, dengan citra yang baik para nasabah percaya untuk menyimpan dan menginvestasikan uangnya ke bank syariah, bahkan calon nasabah bank syariah juga tertarik untuk menyimpan dan menginvestasikan uangnya ke bank syariah.*
- 2) *Mengembangkan segmen pasar, mengembangkan dan memperluas segmen pasar juga perlu caranya dengan menyarankan agar bank syariah lebih gencar lagi dalam hal kegiatan pemasaran.*
- 3) *Mengembangkan produk-produk bank syariah meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam menghadapi tantangan di era globalisasi bank syariah harus terus berinovasi dalam mengembangkan produknya. Seperti yang diketahui bahwa di era globalisasi ini setiap bank sangat harus berinovasi agar mampu bertahan dalam menghadapi berbagai tantangan di kemudian hari.*
- 4) *Melakukan komunikasi yang umum serta terbuka, yaitu melakukan program sosialisasi dan pembinaan kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan gambaran apa saja manfaat dari produk bank syariah, mengetahui keunggulan produknya dan bagaimana pelayanan di bank syariah. Hal itu dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.*
- 5) *Meningkatkan kualitas itu juga sangat penting dilakukan oleh setiap bank, untuk meningkatkan kualitas pelayanan*

---

<sup>96</sup> Maharani.

*dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten.*<sup>97</sup>

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara upaya yang diterapkan bank agar mampu bersaing salah satunya ialah setiap bank harus mempunyai citra yang baik agar dapat dipandang bahwa bank tersebut memiliki inovasi yang dapat menarik minat para nasabah untuk menggunakan produk yang digunakan bank tersebut.

Mengembangkan segmen pasar juga perlu dalam upaya bank untuk terus tumbuh berkembang dan mampu bersaing dengan bank lainnya. Pada dasarnya segmen pasar merupakan target sasaran pelanggan yang nantinya menjadi pembeli pada produk yang ditawarkan. Untuk mengenali segmen pasar kita perlu mengetahui masalah serta kebutuhan dari nasabah itu sendiri, dari situlah kita bisa tahu apa yang dibutuhkan nasabah dengan menggali informasi dari nasabah, kita bisa melihat dari latar belakang nasabah, setelah mendapat informasi tersebut maka kita bisa tahu apa yang dibutuhkan nasabah dan produk apa yang cocok digunakan oleh nasabah tersebut.

---

<sup>97</sup> Maharani



**h. Strategi yang dilakukan bank muamalat dalam meminimalisir tingkat keamanan teknologi digitalnya**

Dalam sistem digital tingkat kejahatan marak terjadi sehingga membuat para pelaku perbankan melakukan berbagai cara agar dapat melindungi sistem keamanannya begitu juga pada Bank Muamalat KCP Curup menerapkan sistem keamanannya sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Maharani ialah:<sup>98</sup>

*Dalam meminimalisir tingkat keamanan teknologi yang diterapkan oleh bank muamalat yaitu dengan cara melengkapi sistem keamanan dengan menggunakan OTP (One Time Password), yaitu kode rahasia yang dikirimkan melalui sms atau email untuk meminimalisir sistem yang diretas. Berikut adalah tiga strategi cyber security yang dapat dilakukan, yaitu pertama enkripsi seluruh data dan informasi yang sensitif, pihak penyedia layanan dapat mengenkripsi semua informasi yang bersifat sensitif tanpa terkecuali. Dengan enkripsi data maka peretas tidak akan bisa membaca informasi yang tersimpan didalam file yang terenkripsi. Strategi ini juga akan menjadi pertahanan terakhir jika pada akhirnya cyber crime berhasil untuk masuk ke dalam jaringan. Kedua yaitu, pelatihan cyber security untuk para staf perusahaan, memberikan pelatihan atau coaching cyber security kepada staf agar mereka bisa lebih waspada terhadap serangan hacker. Ketiga yaitu, bekerja sama dengan tim ahli di bidang cyber security, berkonsultasi dengan tim ahli sehingga dapat memberikan rasa aman untuk perusahaan khususnya industri keuangan digital dan perbankan.*

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara bahwa sistem keamanan memang penting diterapkan pada setiap bank baik itu Bank Konvensional maupun Bank Syariah, pada bank

---

<sup>98</sup> Maharani.

muamalat ini sistem keamanan yang diterapkan adalah dengan menggunakan OTP (*one time password*) yaitu kode rahasia yang dikirimkan melalui sms atau email.

Menggunakan OTP (*one time password*) juga menjaga keamanan system digital bank tersebut supaya nasabah tidak merasa dirugikan atau merasa kurangnya keamanan dari aplikasi mobile banking. Meskipun keamanan sudah terjamin, nasabah jangan terlalu santai bertransaksi dengan aplikasi. Kehati-hatian juga harus tetap dijaga, karena sekalinya bocor ketangan yang salah akibatnya akan merugikan diri sendiri.

**i. Strategi marketing yang dilakukan bank muamalat dalam meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0**

Strategi marketing yang dilakukan oleh bank muamalat KCP Curup pada era 4.0 ini seperti yang dijelaskan oleh ibuk Maharani selaku *Sub Brand Manager* ia mengungkapkan bahwa:<sup>99</sup>

*Bank Muamalat pertama, dengan metode teknologi yaitu melakukan promosi dengan menggunakan media sosial seperti youtube, tiktok, instagram, facebook, twitter, zoom, serta dapat melihat website bank muamalat langsung. Kedua, dengan cara metode konvensional yaitu door to door, ialah ialah bersosialisasi langsung dengan para calon nasabah ke tempatnya masing-masing.*

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa strategi yang dilakukan bank muamalat ialah melakukan promosi melalui

---

<sup>99</sup> Maharani

media sosial dan bersosialisai secara langsung dengan nasabah. Dalam meningkatkan jumlah nasabah pihak bank harus banyak melakukan pemasaran produk dengan cara menawarkan produk apa saja yang digunakan oleh bank. Pihak bank harus menonjolkan keunggulan dari produk tersebut dengan begitu, calon nasabah akan tertarik dan mau menggunakan produk bank yang ditawarkannya.

Strategi *marketing* Bank Syariah merupakan suatu langkah yang harus ditempuh dalam memasarkan produk atau jasa perbankan yang ditunjukkan pada peningkatan penjualan. Peningkatan penjualan tersebut diorientasikan pada produk *funding*, orientasi pada pelanggan, peningkatan mutu pelayanan, dan meningkatkan *fee based income*.

## **2. Kendala Bank Muamalat dalam upaya akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0**

### **a. Cara bank muamalat dalam mengatasi kendala yang dihadapi saat teknologi yang semakin maju**

Dalam menghadapi perkembangan teknologi saat ini perbankan harus tetap berinovasi dengan semaksimal mungkin seperti yang

dijelaskan oleh ibu Maharani selaku *Sub Brand manager* bank muamalat KCP Curup ia mengatakan bahwa:<sup>100</sup>

*Dalam mengatasi kendala yang ada pada saat sekarang ini Bank Muamalat KCP Curup melakukan cara dalam mengatasi kendala yang ada yaitu dengan, pertama memaksimalkan teknologi yang diterapkan oleh bank muamalat, yang kedua yaitu mengikuti perkembangan zaman yang ada seperti pada bank Muamalat KCP Curup sudah menggunakan Qriss yaitu sebuah kode QR yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.*

Dalam hasil wawancara diatas bahwa dalam memaksimalkan teknologi yang diterapkan bank muamalat juga harus melakukan riset pasar dalam mengatasi kendala yang dihadapi saat teknologi yang semakin maju ini, riset pasar adalah salah satu cara meminimalisir resiko usaha atau disebut juga sebagai kedala atau hambatan, dengan melakukan riset pasar yang dapat digunakan sebagai dasar dalam evaluasi, inovasi, maupun peningatan mutu produk.

Cara selanjutnya juga yaitu melakukan analisa kubutuhan pasar ialah salah satu cara yang wajib dipahami dalam cara meminimalisir resiko usaha. Permittaan kebutuhan pasar yang semakin berkembang dapat dijadikan sebagai analisis dasar untuk memenuhi kebutuhan pasar yang cendrung berubah-ubah.

---

<sup>100</sup> Maharani, Sub brand manager, wawancara, tanggal 17 Oktober 2022, pukul 16.00 wib.

**b. Hambatan yang dimiliki bank muamalat dalam akselerasi teknologi digital pada era 4.0**

Seperti yang dijelaskan oleh ibuk Maharani ia mengatakan bahwa:<sup>101</sup>

*Hambatannya yaitu handphone yang digunakan nasabah, karena tidak semua nasabah sudah menggunakan android. Apalagi untuk nasabah yang sudah berumur. Jadi jika nasabah yang sudah berumur ingin membuka rekening di Bank Muamalat yaitu dengan cara manual saja, yaitu dengan cara langsung ke banknya maka disana akan dijelaskan oleh customer service (CS) secara detail.*

Dari hasil wawancara diatas bahwa hambatan yang dimiliki bank muamalat adalah handphone, karena tidak semua nasabah mempunyai handphone yang dapat digunakan dalam mengakses mobile banking maupun internet banking. Dalam mengatasi hal ini peran customer service saat dibutuhkan apalagi jika nasabahnya sudah berumur maka mereka akan sangat kesulitan dalam memahami perkembangan teknologi yang berkembang saat ini.

Dalam hal ini SDM juga sangat dibutuhkan dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih, peran SDM sangat berpengaruh karena semakin banyak nasabah yang tidak mengerti teknologi akan memperlambat proses perkembangan teknologi saat ini.

---

<sup>101</sup> Maharani

**c. Cara bank muamalat dalam meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0 dan sebelum 4.0**

Dalam meningkatkan jumlah nasabah perbankan harus mencari ide-ide dalam mengembangkan dan menawarkan produknya kepada nasabah dan bukan nasabah. Seperti yang dilakukan oleh bank muamalat KCP Curup saat ini, responden mengatakan bahwa:<sup>102</sup>

*Bank Muamalat terus melakukan update, promo yaitu misalnya ada nasabah Bank Muamalat yang ingin bertransaksi dengan bank lain maka nantinya nasabah tersebut akan mendapatkan poin. Poin yang didapatkan kemudian dikumpul dan nanti bisa ditukarkan dengan hadiah berupa uang atau barang. Kemudian cara bank dalam menarik minat nasabah bank muamlat sudah dibawah BPKH (badan pengelola keuangan haji) jadi di sini Bank Muamalat dengan leluasa menawarkan produknya karena sudah berada dibawah BPKH. Selanjutnya Bank Muamalat sudah bekerja sama dengan KEMENAG nasabah bisa langsung mendownload aplikasi haji pintar dan bisa daftar sendiri di rumah masing-masing. Bank Muamalat juga sudah menggunakan CMS (Cash Manajemen System), bagi nasabah perkelompok, misalnya lembaga atau yayasan. Berbeda dengan rekening individu jika ingin mengambil uang tinggal mengingat PIN kartu sendiri di rekening kelompok ini harus ada dua orang penanggung jawab misalnya adanya ketua dan bendahara, jika lembaga atau yayasan tersebut ingin menarik uang maka si bendahara harus meminta persetujuan ketua. Aplikasi yang digunakan disini yaitu langsung masuk ke web.*

Dari hasil wawancara diatas cara bank muamalat dalam meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0 dan sebelum era 4.0 ialah Bank Muamalat telah dibawah BPKH maka Bank Muamalat lebih leluasa menawarkan produk hajinya karena telah berada di bawah

---

<sup>102</sup> Maharani.

BPKH. Bank muamalat juga sudah bekerja sama dengan kemenag sehingga lebih mempermudah para nasabah yang ingin daftar haji.

Pada era saat ini bank harus banyak melakukan inovasi bagi dari segi produk maupun strategi pemasarannya. Era 4.0 ini sudah banyak strategi *marketing* yang dilakukan bank berbeda dengan era sebelum 4.0 bank hanya melakukan sosialisasi saja dalam memasarkan produknya.

**d. Dampak positif serta negatif yang diterima bank muamalat dalam akselerasi teknologi digital pada era 4.0**

Perkembangan teknologi saat ini pasti memiliki dampak positif serta negatifnya, seperti yang dijelaskan oleh ibuk Maharani selaku

*Sub Brand Manager* yaitu bahwa:<sup>103</sup>

*Sebernarnya lebih banyak dampak positifnya dari pada dampak negatifnya salah satunya lebih menghemat waktu, sedangkan dampak negatifnya, kadang orang lebih suka mendengarkan dari pada membaca. Karena kalau mendengarkan bisa lebuah dijelaskan secara detail oleh Customer Service, kalau membaca kadang hanya melihat-lihat saja dan tidak terlalu memahaminya. Kelemahannya lebih balik kenasabahnya itu sendiri. Kalau melalui e-banking kami perbankan tidak bisa mengorek background nasabah, dengan mengetahui background nasabah itu sendiri kami bisa menawarkan produk lainnya seperti Bank Muamalatkan sudah bergabung dengan pihak asuransi jadi bank muamalat bisa menawarkan produk asuransi kepada nasabah tidak hanya menawarkan IB Hijrah saja.*

---

<sup>103</sup> Maharani

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa, kelemahannya disini adalah nasabah lebih suka langsung dijelaskan dari pada membaca penawaran lainnya yang sebarakan disosial media.

Kelemahannya juga sebenarnya pihak bank tidak dapat mengorek informasi lainnya sehingga tidak dapat menawarkan produk lainnya. Pada sistem teknologi juga diharapkan nasabah juga harus berhati-hati dalam menggunakannya. Nasabah tidak boleh sembarangan memberi tahu kode rahasia kepada orang lain maka akan menyebabkan kerugian untuk dirinya sendiri.

**e. Cara bank muamalat dalam menghadapi resiko yang terjadi dikemudian hari jika sistem teknloginya bermasalah**

Dalam penerapan teknologi yang digunakan di perbankan pasti memiliki resiko teknologinya bisa jadi eror atau sistem sedang gangguan. Seperti yang dijelaskan oleh ibuk Maharani bahwa:<sup>104</sup>

*Sebenarnya bukan bermasalah tapi di saat sistem perbankan sedang melakukan maintanance. Maintanance ialah masa pemeliharaan. Saat sedang melakukan mentanance pasti ada gangguan. Contohnya disaat nasabah ingin mentransfer kemudian tidak bisa berarti sistem sedang di maintanance dan paling lambat memakan waktu selama 24 jam. Misalnya ada nasabah ingin membeli pulsa tapi disaat membeli pulsanya tidak masuk tapi uangnya telah terdebit, pada saat itu nasabah harus melapor ke CS kemudian CS akan memperbaiki sistem tersebut paling lambat 14 hari.*

---

<sup>104</sup> Maharani



Dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa dalam setiap penerapan teknologi pasti akan ada resiko yang dihadapi disini sebenarnya bukan bermasalah tapi sistem sedang melakukan perbaikan sistemnya. Di saat itulah nasabah tidak bisa melakukan transaksi, caranya nasabah harus segera melapor kepada pihak bank, agar system yang anda gunakan dapat digunakan seperti biasa. Kita tidak perlu khawatir akan sistem yang bermasalah tersebut karena pihak bank akan memperbaikinya.

Setiap sistem teknologi pasti akan melakukan *maintenance* sebagai aspek pemeliharaan sistem komputernya. *Maintenance* juga menjadi hal yang penting dalam dunia perbankan untuk menjaga sistem teknologinya agar dapat digunakan dalam waktu yang lama. Sebaiknya perbankan harus rutin melakukan perawatan agar komputer dapat bekerja dengan stabil.

## **B. Pembahasan**

### **1. Upaya bank muamalat dalam akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0**

Berdasarkan hasil temuan penelitian diatas, dalam upaya akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0 yaitu dengan mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Selain itu juga Bank Muamalat melakukan promosi semaksimal mungkin agar dapat bersaing

dengan bank lainnya.<sup>105</sup> Ini dapat dilihat dari cara bank mempromosikan produknya melalui media sosial maupun sosialisasi secara langsung kepada nasabah. Promosi yang dilakukan Bank Muamalat ialah seperti kalau di media sosial bank menyebarkan brosur yang bertuliskan apa saja yang produk-produk terbaru yang digunakan Bank Muamalat, promosi juga dilakukan saat nasabah datang ke bank pihak bank juga menjelaskan kepada nasabah bahwa setiap nasabah yang menabung lebih dari 10 juta maka nasabah akan mendapatkan hadiah berupa barang, Bank Muamalat juga menyebarkan brosur kepada nasabah yang datang ke bank muamalat. Selain melakukan promosi bank muamalat juga menyediakan layanan chatbot dimana layanan ini akan membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank Muamalat juga harus lebih mengembangkan teknologinya agar dapat menarik nasabah untuk bergabung, selain itu teknologi yang diterapkan harus bisa memudahkan nasabah dalam menggunakannya seperti yang dijelaskan ibu Maharani selaku *Sub Brand Manager* Bank Muamalat KCP Curup bahwa, Bank Muamalat sudah menggunakan sebuah aplikasi terbaru yakni M-DIN yang akan memudahkan para nasabah dalam menggunakannya.

---

<sup>105</sup> Maharani, Sub brand manager, wawancara, tanggal 17 Oktober 2022, pukul 16.00 wib.

Mengikuti perkembangan teknologi pada era saat ini adalah salah satu upaya yang dapat meningkatkan jumlah nasabah untuk bergabung menggunakan produk Bank Muamalat seperti pada teori berikut ini.

*Internet of things* menurut rekomendasi ITU-T Y2060 didefinisikan sebagai sebuah penemuan yang mampu menyelesaikan permasalahan yang ada melalui penggabungan teknologi dan dampak sosial.<sup>106</sup> Jika ditinjau dari standarisasi secara teknik IoT dapat digambarkan sebagai infrastruktur global untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, memungkinkan layanan canggih dengan interkoneksi baik secara fisik dan virtual berdasarkan yang telah ada perkembangan informasi serta teknologi komunikasi

*Internet of things* memiliki kemampuan dalam menyambungkan dan memudahkan proses komunikasi antara, mesin, perangkat, sensor dan manusia, melalui jaringan internet. Sebagai contoh kecil, apabila sebelumnya di era revolusi industri 3.0 kita hanya dapat mentransfer uang melalui ATM atau *teller* bank, saat ini kita dapat mentrasfer uang dimana saja dan kapan saja selama kita terhubung jaringan internet. Cukup

---

<sup>106</sup> Yudho Yudhanto, *Pengantar Teknologi Internet Of Things (IoT)* (Unspress, 2019), hal. 6-7.

dengan aplikasi yang ada di dalam *gadget* kita dan koneksi internet, kita dapat mengontrol aktivitas keuangan kita dimana saja dan kapanpun.<sup>107</sup>

Pada saat peneliti melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Curup, pihak Bank menawarkan beberapa produk pada peneliti, pihak bank juga menjelaskan apa saja yang produk yang digunakan Bank Muamalat. Selain itu Bank Muamalat juga menawarkan produk Asuransi kepada peneliti, pihak Asuransi juga telah bergabung dengan pihak Bank Muamalat.

Perbankan harus melakukan promosi sebaik mungkin, sehingga dapat membuat para calon nasabah tertarik bergabung dan menggunakan produk bank muamalat. Hal ini sesuai dengan pernyataan pada siaran Pers HM.4.6/447/SET.M.EKON.3/11/2021 Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia dalam akselerasi industry 4.0 ia menyampaikan bahwa untuk menunjukkan upaya nyata Indonesia dalam bertransformasi industry 4.0 dapat diimplementasikan secara inklusif, adaptif dan implementatif.

Implementatif adalah suatu tindakan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci, dengan kata lain, inti dari kata

---

<sup>107</sup> Yudho Yudhanto, *Pengantar Teknologi Internet Of Things (IoT)* (Unspress, 2019), hal. 6-7.

implementatif adalah sebuah rencana yang disusun dengan baik, terukur, dan hasilnya dapat diterapkan dimasyarakat.<sup>108</sup>

Hal ini dapat peneliti simpulkan bahwa bank muamalat dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan melakukan promosi sebaik mungkin baik itu melalui media sosial maupun sosialisasi secara langsung. Pihak bank yang melakukan promosi melalui media sosial, akan memudahkan pihak bank maupun nasabah karena cukup mengakses media social bank muamalat. Pihak bank juga melakukan sosialisasi secara langsung dalam melakukan promosi.

Bank Muamalat telah bergabung dengan pihak asuransi, pada saat meneliti Bank Muamalat menawarkan produk asuransi pada peneliti, itu juga cara Bank Muamalat dalam menarik nasabah. Sesuai dengan pernyataan dibawah ini bahwa:

Inklusif yaitu sikap mengajak masuk dan dan mengikutsertakan, disini maksudnya ialah ikut berkolaborasi atau bergabung.<sup>109</sup>

Pada saat melakukan penelitian pihak bank juga menjelaskan bahwa dalam meningkatkan jumlah nasabah pihak bank juga banyak melakukan inovasi dalam bertransaksi perbankan, pihak bank menjelaskan bahwa

---

<sup>108</sup> “Implementasi Transformasi Digital Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan - I Papua.”

<sup>109</sup> “Transformasi Digital yang Inklusif Turut Percepat Pembangunan Berkelanjutan - Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia,” diakses 31 Oktober 2022, <https://ekon.go.id/publikasi/detail/330/transformasi-digital-yang-inklusif-turut-percepat-pembangunan-berkelanjutan>

untuk memudahkan para nasabah bank telah menyediakan sebuah aplikasi yaitu M-DIN, dengan aplikasi ini para nasabah tidak perlu repot jika ingin membuka buku tabungan bisa langsung daftar sendiri melalui aplikasi tersebut. Sesuai dengan pernyataan dibawah ini bahwa:

Adaptif adalah kemampuan berinovasi, kreatif, serta proaktif dalam menghadapi perubahan. Transformasi digital memanfaatkan teknologi dalam proses tata laksana dan pemberian pelayanan publik jadi pelayanan tidak perlu dilakukan secara tatap muka pelayanan bisa diakses melalui *smartphone*, bahkan pembayaran bisa dilakukan dengan non tunai.<sup>110</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa melakukan inovasi dapat mempermudah pihak bank maupun nasabah dalam bertransaksi perbankan, selain itu dalam melakukan inovasi juga adalah cara agar dapat bersaing dengan bank lain khususnya bank konvensional.

## **2. Kendala Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada er 4.0**

Pada saat melakukan penelitian pihak bank menjelaskan bahwa kurangnya SDM dalam menggunakan teknologi juga menjadi kendala atau hambatan bank dalam mengembangkan teknologinya, kemudian

---

<sup>110</sup> Putra, "Aparatur Negara Harus Adaptif Terhadap Transformasi Digital."

*handphone* yang digunakan nasabah, karena tidak semua nasabah memiliki *android* terutama nasabah yang telah berumur.

Dalam hal ini SDM juga sangat dibutuhkan dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih, peran SDM sangat berpengaruh karena semakin banyak nasabah yang tidak mengerti teknologi maka akan memperlambat proses perkembangan teknologi saat ini.

Saat pihak bank sedang melakukan *maintenance* sebenarnya itu bukan kendalanya melainkan perbankan sedang melakukan sistem pemeliharaan jadi akan terjadi sedikit gangguan pada sistem pengopesiannya.<sup>111</sup> Misalnya nasabah ingin membeli pulsa uangnya telah terdebit tapi pulasanya belum masuk pada saat itulah sistem sedang melakukan *maintenance*. Maka yang dilakukan nasabah ialah segera melapor ke pihak CS maka CS akan memperbaiki sistem tersebut paling lambat selama 24 jam.

Menurut peneliti upaya bank muamalat dalam akselerasi teknologi dalam meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0 ini adalah bank harus banyak melakukan promosi. Promosi tersebut dapat berupa penuturan langsung dari pihak bank maupun sosialisasi langsung kepada nasabah. Pihak bank juga harus banyak berinovasi supaya dapat bersaing dengan bank lainnya terkhususnya bank konvensional.

---

<sup>111</sup> Maharani, *Sub brand manager*, wawancara, tanggal 17 Oktober 2022, pukul 16.00 wib.

Selain promosi dan inovasi bank, juga harus menciptakan komunikasi yang baik kepada para nasabah supaya mendapat image yang baik, serta memberikan citra yang baik agar nasabah dapat tertarik menggunakan produk perbankan.<sup>112</sup>

Teknologi telah digunakan oleh manusia untuk mempermudah melakukan apapun dalam hal tugas dan pekerjaan. Peran penting teknologi inilah yang membawa peradaban manusia memasuki era 4.0. teknologi dan digitalisasi tidak hanya memberikan berbagai kemudahan namun juga membawa perubahan dalam tatanan kehidupan. Jutaan masyarakat dunia kini sangat bergantung pada teknologi digital. Tentu tidak hanya sebagai penunjang, kini teknologi bahkan menjadi platform utama dalam sektor bisnis, ekonomi, infrastruktur dan transportasi.

---

<sup>112</sup> Maharani, *Sub brand manager*, wawancara, tanggal 17 Oktober 2022, pukul 16.00 wib.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Upaya Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0 yaitu pertama dengan cara pengembangan aplikasi *mobile banking* yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dan melihat informasi rekening dari mana saja, contoh penggunaan *mobile banking*nya yaitu aplikasi M-DIN.

Kedua yaitu dengan cara penyediaan layanan online seperti penggunaan QRIS yaitu sebuah kode QR yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi, dan penyediaan layanan *Chatbot* yang dapat membantu menjawab pertanyaan dan membantu nasabah dalam transaksi keuangan, yang ketiga yaitu dengan cara berkolaborasi, pada Bank Muamalat telah bergabung dengan pihak asuransi jadi Bank Muamalat bisa menawarkan produk asuransi kepada nasabah tidak hanya menawarkan IB Hijrah saja.

2. Kendala Bank Muamalat dalam upaya akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0 yaitu terdapat pada nasabahnya itu sendiri, kurangnya SDM yang menggunakan teknologi juga menjadi kendala dan hambatan bank dalam mengembangkan teknologinya.

Dalam hal ini SDM juga sangat dibutuhkan dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih, peran SDM sangat berpengaruh karena semakin banyak nasabah yang tidak mengerti teknologi maka akan memperlambat proses perkembangan teknologi saat ini. Selanjutnya ialah disaat pihak bank sedang melakukan *mentenance* biasanya akan mengalami gangguan pada sistem teknologinya cara mengatasinya yaitu langsung melaporkan kepihak bank melalui CS, maka CS akan memperbaiki sistem tersebut paling lambat 24 jam.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, peneliti memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan sebagai berikut yaitu:

1. Bagi Bank Muamalat KCP Curup, diharapkan lebih gencar meningkatkan strategi marketingnya dalam memasarkan produk terutama pada nasabah yang kurang menggunakan teknologi.
2. Bank Muamalat diharapkan untuk lebih meningkatkan kinerja pada karyawannya dalam memasarkan produk yang ditawarkan sehingga dapat bersaing dengan Bank Konvensional.
3. Bagi bank muamalat diharapkan juga untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada nasabah yang tidak memiliki android khususnya nasabah yang telah berumur.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Arikunto Suharsimi. 2016. *Manajemen Peneliti*. Cet. 13. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bank Indonesia. 2006. *Kebijakan Akselerasi Pengembangan Perbankan Syariah 2007-2008*. Jakarta : Bank Indonesia
- Indonesia, Ikatan Bankir.2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Indrawan, W. S. 2022. “*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini*.” Jombang: Lintas Media.
- Kamsir. 2016. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan)*. Jakarta: Kencana.
- Salim, Peter, Dan Yenny Salim. 1991. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*.” Jakarta: Balai Pustaka.
- Sanafiah Faisal Dan Mulyadi Guntur Waseo. 1982. *Metodologi Penelitian Dan Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional, 1982.
- Soejono Dan Aburrahman. 1999. *Metodologi Penelitian Suatu Pemikiran Dan Penerapan*. Jakarta: Rinepka Cipta, 1999.
- Sugiono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi Suryabrata. 2018. *Metodologi Penelitian*. Cet. 28. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sumitro, Warkum. 1997. *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait BMI Dan Takaful Di Indonesia*. Cetakan 3. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

### JURNAL

- Adnyana, I. Made. 2020. “*Dampak Green Tourism Bagi Pariwisata Berkelanjutan Pada Era Revolusi Industri 4.0*.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 4, No. 3.
- Andri, Rogantina Meri, Dan M Pd. 2017. “*Peran Dan Fungsi Teknologi Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran*” 3, No. 1.

- Annisa, Amalia. 2021. "Sejarah Revolusi Industri Dari 1.0 Sampai 4.0." Artikel Mahasiswa Sistem Telekomunikasi 1.
- . 2021. *Sejarah Revolusi Industri Dari 1.0 Sampai 4.0*, 2021. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20215.24488>.
- Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. "Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember" Volume 14 Nomor 2.
- Efendi, Rizal. 2020. "Rancang Bangun Aplikasi Augmented Reality Untuk Deteksi Pengenalan Tanaman Obat Berbasis Android." *Ikraith-Informatika* 4, No. 1.
- Fonna, Nurdianita. 2019. *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 Dalam Berbagai Bidang*. GUEPEDIA,.
- Ghufron, Ghufron. 2018. "Revolusi Industri 4.0: Tantangan, Peluang, Dan Solusi Bagi Dunia Pendidikan." Dalam Seminar Nasional Dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat 2018, Vol. 1.
- Hendarsyah, Decky. 2019. "E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0." *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, No. 2.
- Ilyas, Rahmat. 2018. "Manajemen Permodalan Bank Syariah." *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 5, No. 2.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Aplikasi Untuk Penelitian Pendidikan, Hukum, Ekonomi & Manajemen, Sosial, Humanior, Poilitik Agama Dan Filsafat*. Jakarta: GP Press.
- Karim, Abdul, Budianto Bangun, Iwan Purnama, Syaiful Zuhri Harahap, Irmayani, Marnis Nasution, Musthafa Haris, Dan Ibnu Rasyid Munthe. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang.
- Kurniawan, Citra. 2015. "Implementasi Artificial In<sup>TEL</sup> Ligence Dalam Penyelesaian Masalah." *Sinteks: Jurnal Teknik* 4, No. 1.
- Lestari, Nur Melinda. 2020. "Analisis Kuantitas Dan Kualitas Tenaga Kerja Perbankan Syariah Yang Terdampak Disrupsi Digital." *Ekonomi Islam* 11, No. 2.
- Marimin, Agus, Dan Abdul Haris Romdhoni. 2015. "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, No. 02.
- Muchlis, Ridwan. 2018. "Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)." *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam* 1, No 1.

- Muhasim, Muhasim. 2017. “*Pengaruh Tehnologi Digital Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik.*” Palapa 5, No. 2.
- . 2017. “*Pengaruh Tehnologi Digital Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik.*” Palapa 5, No. 2.
- Muslimah, Sonny Koeswara. 2017. “*Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontiler Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*” Volume 8 Nomor 1 (T.T.).
- Narendra, Albertus Pramukti. 2015. “*Data Besar, Data Analisis, Dan Pengembangan Kompetensi Pustakawan.*” Record And Library Journal 1, No. 2.
- Nasution, Sutisna Mislah Hayati. 2018. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*” 1 Nomor 1 (T.T.).
- Natasuwarna, Amar P. 2019. “*Tantangan Menghadapi Era Revolusi 4.0-Big Data Dan Data Mining.*” Sindimas 1, No. 1.
- Natasuwarna, Amar Pegirosa. 2018. “*Prediksi Pengaruh Medsos Terhadap Pilihan Mahasiswa Pada Pilkada Serentak Menggunakan Data Mining.*” Dalam Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi, No 1.
- Prasetyo, Banu, Dan Umi Trisyanti. 2018. “*Revolusi Industri 4.0 Dan Tantangan Perubahan Sosial.*” IPTEK Journal Of Proceedings Series, No. 5.
- Purwati, Eni, Dan Mashubatul Akmaliyah. 2016. “*Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Flow Akademik Pada Siswa Akselerasi SMPN 1 Sidoarjo.*” *Psymphatic : Jurnal Ilmiah Psikologi* 3, No. 2.
- Rumata, Vience Mutiara. 2016. “*Peluang Dan Tantangan Big Data Dalam Penelitian Ilmu Sosial: Sebuah Kajian Literatur.*” *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik* 20, No. 1.
- Sari, Rianita Puspa, Deri Teguh Santoso, Dan Dewi Puspita. 2020. “*Analisis Kesiapan UMKM Kabupaten Karawang Terhadap Adopsi Cloud Computing Dalam Konteks Industri 4.0.*” *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 15, No. 2.
- Setiadi, David, Dan Muhamad Nurdin Abdul Muhaemin. 2018. “*Penerapan Internet Of Things (Iot) Pada Sistem Monitoring Irigasi (Smart Irigasi).*” *Infotronik: Jurnal Teknologi Informasi Dan Elektronika* 3, No. 2.
- Siagian, Lauder, Arief Budiarto, Dan Simatupang Simatupang. 2018. “*Peran Keamanan Siber Dalam Mengatasi Konten Negatif Guna Mewujudkan Ketahanan Informasi Nasional.*” *Peperangan Asimetris* 4, No. 3.

- Siahaan, Mangapul, Christopher Harsana Jasa, Kevin Anderson, Melissa Valentino, Satria Lim, Dan Wahyu Yudianto. 2020. “*Penerapan Artificial Intelligence (AI) Terhadap Seorang Penyandang Disabilitas Tunanetra.*” *Journal Of Information System And Technology* 1, No. 2.
- Simarmata, Janner, Romindo Romindo, Surya Hendra Putra, Adhi Prasetyo, Muhammad Noor Hasan Siregar, Dewa Putu Yudhi Ardiana, Dina Chamidah, Bonaraja Purba, Dan Jamaludin Jamaludin. 2020. *Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Manajemen*. Yayasan Kita Menulis.
- Susilowati, Endah. 2013. “*Kematangan Emosi Dengan Penyesuaian Sosial Pada Siswa Akselerasi Tingkat Smp*” 01, No. 01.
- Tarantang, Jefry, Annisa Awwaliyah, Maulidia Astuti, Dan Meidinah Munawaroh. 2019. “*Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia.*” *JURNAL AL-QARDH* 4, No. 1.
- Taufik, Ikhwan, Herru Santosa Budiono, Herianto Herianto, Dan Deni Andriyansyah. 2020. “*Pengaruh Printing Speed Terhadap Tingkat Kekasaran Permukaan Hasil Additive Manufacturing Dengan Polylactic Acid Filament.*” *Journal Of Mechanical Engineering* 4, No. 2.
- Toba, Hapnes. 2018. “*Big Data: Menuju Evolusi Era Informasi Selanjutnya,*” T.T., 7.
- Ummah, Linda Durotul. 2018. “*Rancang Bangun E-Commerce Pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis Customer Relationship Management.*” *Nuansa Informatika* 12, No. 2
- Yudhanto, Yudho, Dan Abdul Azis. 2019. *Pengantar Teknologi Internet Of Things (Iot)*. Unspress.
- Yudho Yudhanto. 2019. *Pengantar Teknologi Internet Of Things (Iot)*. Unspress.

## WEBSITE

- “Implementasi Transformasi Digital Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. 2021. - I Papua,” 1 November 2021. <https://jubi.co.id/papua-implementasi-transformasi-digital/>.
- Indrawan WS. 2022. “*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia / Indrawan WS. / DISPERSIP Provinsi Kalimantan Selatan.*” Diakses 3 Juli 2022. <https://inlislite.kalselprov.go.id/opac/detail-opac?id=28389>.
- KCP. Curup, Bank Muamalat. 2022. “*Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup.*” Curup, T.T.

- . 2022. “Bank Muamalat Bengkulu Curup-Kab.Rejang Lebong, Bengkulu,” 1 September 2022. <https://idalamat.com/alamat/72460/bank-muamalat-bengkulu-curup-kab-rejang-lebong-bengkulu>.
- Muamalat, Bank. 2022. “*Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat*,” 2022. <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>.
- Danuri. 2021. “*Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital | Jurnal Ilmiah Infokam*.” Diakses 19 Desember 2021. <http://amikjtc.com/jurnal/index.php/jurnal/article/view/178>.
- Peter Salim, Author. 1991. “*Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*.” *Universitas Indonesia Library*. Modern English Press, 1991. <https://lib.ui.ac.id>.
- Putra, Aldi Prima. 2022. “*Aparatur Negara Harus Adaptif Terhadap Transformasi Digital*.” *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*. Diakses 31 Oktober 2022. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/aparatur-negara-harus-adaptif-terhadap-transformasi-digital>.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. 2022. “*Transformasi Digital Yang Inklusif Turut Percepat Pembangunan Berkelanjutan* -.” Diakses 31 Oktober 2022. <https://ekon.go.id/publikasi/detail/330/transformasi-digital-yang-inklusif-turut-percepat-pembangunan-berkelanjutan>.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



**Wawancara pada hari Senin 17 Oktober 2022 jam 16.00 WIB dengan Ibu Maharani selaku Sub Brand Manager Bank Muamalat KCP Curup**



**Ibu Maharani menjelaskan apa saja upaya yang dilakukan Bank untuk meningkatkan nasabah.**







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
 PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-70030-4 Faks (0732) 21010 Curup 39119

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : /In.34/FS.02/PP.00.9.04/2022

Pada hari ini Rabu Tanggal 20 Bulan April Tahun 2022 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Zosa Anggraini 1861171  
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah Syariah & Ekonomi Islam

Judul : Upaya Bank muamalat dalam akselerasi teknologi digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Ranti Afshari

Calon Pembimbing I : Hendrianto, MA  
 Calon Pembimbing II : Mega Ihamiwati, ME

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

1. Mengganti era 4.0 menjadi era 5.0
2. Mencari informasi yang berperan dalam lembaga
3. memperbaiki masalah sistematisa penulisan
4. Pengambilan akselerasi teknologi digital era 5.0
5.

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 11 bulan 5 tahun 2022, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Moderator

Ranti Afshari

Curup 20 April 2022

Calon Pembimbing I

Hendrianto, MA  
 NIP.

Calon Pembimbing II

Mega Ihamiwati, ME  
 NIP. 198610242019032007

Salah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas



IAIN CURUP

SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
Nomor *0318/In.34/FS/PP.00.9/07/2022*

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: 019558/B.II/3/2022, tanggal 12 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;  
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas usma Menteri Agama RI Nomor: 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan  
Pertama : Memunjuk saudara:  
1. Hendrianto, MA NIP. 202168701  
2. Mega Ihamiwati, MA NIP. 198610242019032007

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

NAMA : Yosa Anggraini  
NIM : 18631171  
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syari'ah (PS/Syari'ah dan Ekonomi Islam)  
JUDUL SKRIPSI : Upaya Bank Muamalat dalam Akselerasi Teknologi Digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0

- 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 : 29 Juli 2022

Dekan,



Dr. Yusuf M. Ag  
NIP. 1970021998031007

## Tembusan :

1. Ka. Biro AU AK IAIN Curup
2. Pembimbing I dan II
3. Bendahara IAIN Curup
4. Kabag AUAK IAIN Curup
5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
6. Arsip/Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



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) 21010-7005044 Fax (0732) 21010 Curup 59119  
 Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 0604/In.34/FS/PP.00.9/08/2022  
 Lamp : Proposal dan Instrumen  
 Hal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Curup, 25 Agustus 2022

Kepada Yth,  
 Pimpinan BANK MUAMALAT KCP CURUP  
 Di-

Curup

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

Nama : YOSA ANGGRAIN  
 Nomor Induk Mahasiswa : 18631171  
 Progran Studi : Perbankan Syari'ah (PS)  
 Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
 Judul Skripsi : Upaya Bank Muamalat dalam Akselerasi Teknologi Digital guna meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0  
 Waktu Penelitian : 25 Agustus 2022 Sampai Dengan 25 Oktober 2022  
 Tempat Penelitian : BANK MUAMALAT KCP 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. Yusofri, M.Ag

NIP.197002021998031007

No. : 6/BMI/CRP/X/2022

Curup, 31 Oktober 2022  
5 Rabiul Akhir 1444 H

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

Perihal : **Konfirmasi Mahasiswa Telah Melakukan Penelitian**

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

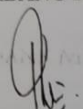
Menindaklanjuti penelitian yang sudah dilakukan oleh mahasiswa berikut:

Nama mahasiswa: Yosa Anggraini  
NIM : 18631171  
Program studi : Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Curup dalam rangka penyelesaian skripsi yang bersangkutan dengan judul " **Upaya Bank Muamalat dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0**".

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**



MUAMALAT

**MAHARANI**  
Sub-Branch Manager



**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: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: [fakultas\\_scri@iaincurup.ac.id](mailto:fakultas_scri@iaincurup.ac.id)

**BIODATA ALUMNI  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
TAHUN AKADEMIK 2023**

Nama Mahasiswa	: YOSA ANGGRAINI
Nomor Induk Mahasiswa	: 18631171
Program Studi	: Perbankan Syariah (PS)
Tempat / Tanggal Lahir	: Tes / 03/05/2000
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat Tempat Tinggal	: Tes Lebong Selatan
Nomor Telepon / HP / WA	: 082282466220
Email	: yosaanggraini05@gmail.com
Tahun Masuk IAIN	: 2018
Tahun Tamat IAIN	: 2023
Pembimbing Akademik	: Noprizal, M.Ag
Pembimbing Skripsi I	: Hendrianto, MA
Pembimbing Skripsi II	: Mega Ilhamiwati, MA
Penguji Skripsi I	: -
Penguji Skripsi II	: -
Judul Skripsi	: Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0
IPK Terakhir	: 3.53
Biaya Kuliah	: Rp 800 000
Jalur Masuk	: SPAN-PTKIN
Asal SMA/SMK/MA	: SMAN 02 LEBONG
Jurusan SMA/SMK/MA	: IPS
NEM	: 18631171
Pesan / Saran untuk Prodi	: Lebih memahami karakter mahasiswanya
<b>ORANG TUA</b>	
Nama Ibu Kandung	: Misdayana
Nama Bapak Kandung	: Insa
Alamat Orang Tua	: Tes Lebong Selatan
Pendidikan Ayah	: SMA/SMK/MA/Sederajat
Pendidikan Ibu	: SMA/SMK/MA/Sederajat
Pekerjaan Ayah	: Petani : Farmer
Pekerjaan Ibu	: Petani : Farmer
<b>LAIN LAIN</b>	
Pekerjaan Lain	: -
Tinggi / Berat Badan	: 148/40
Status Perkawinan	: Tidak Kawin
Nama Suami / Istri	: -



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

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: [fakultas\\_sci@iaincurup.ac.id](mailto:fakultas_sci@iaincurup.ac.id)

**ASAL PERGURUAN TINGGI (Untuk Mahasiswa Pindahan)**

Nama Perguruan Tinggi Asal :  
Kabupaten / Kota PT Asal :



Curup, 05/01/2023 14:22:50  
Mahasiswa Ybs,

**YOSA ANGGRAINI**  
NIM. 18631171