



PENGUNAAN LAYANAN JASA TRANSFER MELALUI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH

Sudianto¹, (Ridhosudiantoburhan@gmail.com)

Linda², (linda7119@gmail.com)

^{1,2} Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan Sumenep

Abstrak

Transfer di bank muamalat dapat dilakukan tanpa datang ke bank secara langsung yaitu melakukan transfer melalui muamalat DIN. Muamalat DIN merupakan aplikasi mobile banking oleh bank muamalat yang dapat di akses oleh nasabahnya, pada muamalat DIN terdapat layanan jasa transfer yang memungkinkan bagi penggunanya melakukan transfer melalui muamalat DIN. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penggunaan layanan jasa transfer melalui Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep. Untuk mengetahui kendala nasabah menggunakan jasa transfer melalui Muamalat DIN (Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat KCP Sumenep. Untuk mengetahui lebih dalam penggunaan layanan jasa transfer melalui Muamalat DIN dalam meningkatkan loyalitas nasabah maka peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif lapangan. Metode yang digunakan yaitu metode wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan jasa transfer melalui muamalat DIN dapat meningkatkan loyalitas nasabah karena nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transfer, cukup dengan menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Kendala yang dihadapi nasabah menggunakan layanan jasa transfer melalui Muamalat DIN yaitu beberapa nasabah mengalami gangguan jaringan, perbaikan sistem pada bank dan human error atau kesalahan nasabah dalam melakukan transfer dan terblokirnya aplikasi Muamalat DIN karena kesalahan memasukkan kode TIN.

Kata Kunci: Layanan Jasa Transfer, Loyalitas Nasabah

Abstract

Transfers at Muamalat Bank can be done without going to the bank directly, namely making transfers via Muamalat DIN. Muamalat DIN is a mobile banking application by Bank Muamalat which can be accessed by its customers. At Muamalat DIN there is a transfer service which allows users to make transfers via Muamalat DIN. The aim of this research is to

determine the use of transfer services via Muamalat DIN (Digital Islamic Network) in increasing customer loyalty at Bank Muamalat KCP Sumenep. To find out customer problems using transfer services via Muamalat DIN (Digital Islamic Network) at Bank Muamalat KCP Sumenep. To find out more about the use of transfer services through Muamalat DIN in increasing customer loyalty, researchers used a qualitative field research approach. The methods used are interviews, observation, documentation. The results of this research show that using transfer services via Muamalat DIN can increase customer loyalty because customers do not need to come to the bank to make a transfer, just use the Muamalat DIN application. The obstacles faced by customers using transfer services via Muamalat DIN are that some customers experience network problems, system repairs at the bank and human error or customer errors in making transfers and blocking of the Muamalat DIN application due to errors in entering the TIN code.

Keywords: Transfer Services, Customer Loyalty.

Pendahuluan

Bank syariah adalah bank yang kegiatan operasional dan produksinya dilakukan berlandaskan Al Qur'an dan Al Hadits. Dengan kata lain, bank syariah merupakan lembaga keuangan yang pokok usahanya memberikan suatu pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah islam.¹ Bank syariah juga memberikan suatu jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), pembiayaan, serta jasa-jasa keuangan lainnya.

Pada lembaga bank syariah terdapat jasa pengiriman uang atau dikenal dengan transfer, dengan tujuan untuk melayani kepentingan nasabah maupun kepentingan bank itu sendiri.² Kegiatan transfer dana di negara Indonesia telah mengalami peningkatan, dari jumlah transaksi, jumlah nilai nominal transaksi, ataupun jenis media yang digunakan. Kegiatan transfer dana telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun, hal ini dapat dilihat dari volume dan nominal perpindahan dana dalam rata-rata perhari dari perputaran kliring dan proses Bank Indonesia Real Time Gross Settlement (RTGS) yang mencapai Rp. 3.577,2 triliun dengan 717,6 ribu transaksi.³

¹ Mustika Dewi, 'Manajemen Pelayanan Jasa Transfer Di Bank Syariah Mandiri', 2015, p. 2.

² Dewi.

³ Annisya Nur Aulia Octaviani, 'Tinjauan Atas Proses Transfer Sebagai Salah Satu Produk Jasa Bank', May, 2015, p. 24 <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30967.27048>.

Transfer diartikan sebagai pemindahan uang dari rekening yang satu ke rekening yang lain dengan berbagai tujuan, baik dalam kota, luar kota atau bahkan keluar negeri. Pelayanan pengiriman uang melalui transfer merupakan salah satu jasa pelayanan bank kepada masyarakat untuk mengirimkan uang (dana) dalam bentuk rupiah atau valuta asing yang ditujukan kepada pihak lain (perusahaan, lembaga atau perorangan) disuatu tempat (dalam atau luar negeri) sesuai permintaan pengirim.⁴

Jasa transfer mempermudah masyarakat dalam mencairkan dana tanpa harus menunggu lama dan dari jasa transfer tersebut bank mendapatkan keuntungan berupa fee.⁵ Transfer dana atau pengiriman uang merupakan kegiatan yang sudah ada sejak dulu dan terus berkembang dikalangan masyarakat, dari layanan non bank berkembang menjadi layanan bank, sampai akhirnya dilakukan sendiri, tanpa harus datang ke kantor bank atau non bank, seperti lewat ATM, internet banking dan layanan mobile banking.⁶

Menurut Riswandi mobile banking merupakan fasilitas yang disediakan oleh penyedia jasa atau bank untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan. Adanya mobile banking mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi, seperti transfer dana.⁷ Iqbal menyatakan dalam penelitiannya bahwa salah satu strategi menciptakan competitive advantage dalam dunia perbankan yaitu nasabah harus dibuat mudah dan nyaman dalam bertransaksi.⁸ Bank muamalat merupakan suatu bank Syariah pertama yang berdiri di Indonesia, yaitu pada 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, kemudian pada 14 November 2019 bank muamalat meluncurkan mobile banking yang dikenal dengan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan aplikasi layanan mobile banking bank muamalat yang dapat diakses atau digunakan kapan dan dimana saja

⁴ Octaviani.

⁵ Yolla Defri, 'Prosedur Transfer Sebagai Layanan Jasa Pengiriman Uang Pada PT. Bank Nagari Cabang Siteba Padang', 2019, p. 1.

⁶ Abdul Wahab Khalil, 'Transfer Dana Dalam Perspektif Hukum Islam', *Al Hurriyah: Jurnal Hukum Islam*, 15.2 (2018), 23–41 (p. 25).

⁷ Romi Susanto Annisaa' Putri Riayu, 'Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba', 2020, p. 4.

⁸ Iqbal Rafiqi, 'Competitive Advantage Gadai Emas Syariah Pada Masa Transisi Covid-19 Di Bank Syariah Indonesia Kep. Sumenep Trunojoyo 1', *Assyariah: Journal of Islamic Economic Business*, 3.2 (2022), 179–90 <https://doi.org/10.28944/assyariah.v3i2.831>.

oleh seluruh penggunanya.⁹ Muamalat DIN (Digital Islamic Network) memiliki beragam fitur seperti fitur finansial yang memungkinkan para nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank, salah satu layanan jasa yang ada di Muamalat DIN adalah jasa transfer, menggunakan layanan jasa transfer melalui Muamalat DIN nasabah dapat melakukan transfer tanpa mendatangi bank secara langsung hal tersebut dapat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi tanpa harus ke bank, sehingga dari pelayanan jasa tersebut akan menciptakan loyalitas nasabah terhadap bank.

Loyalitas nasabah merupakan suatu keadaan yang selalu diharapkan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan. Tingginya loyalitas nasabah dapat mengindikasikan keberhasilan bank di dalam menjalankan perusahaan agar mencapai tujuan yang di rencanakan. Loyalitas pelanggan merupakan suatu keinginan yang kuat dari pelanggan untuk membeli kembali suatu produk atau jasa dan tidak akan berpindah ke perusahaan lain.¹⁰ Maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana penggunaan layanan jasa transfer melalui Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Sumenep)

Kajian Teori

1. Layanan

Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain.¹¹ Secara istilah pelayanan merupakan suatu tindakan atau suatu perbuatan seseorang maupun suatu organisasi untuk memberikan suatu kepuasan kepada nasabah. Menurut Gronroos pelayanan adalah segala aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi karena adanya suatu interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang telah disediakan oleh suatu perusahaan pemberi pelayanan yang ditujukan agar dapat memecahkan suatu permasalahan konsumen atau pelanggan.¹²

Sedangkan menurut Moenir bahwa pelayanan adalah suatu proses

⁹ <https://www.bankmuamalat.co.id/Berita/Bank-Muamalat-Ekspansi-Ke-Madura1>, p. 20 Januari 2022.

¹⁰ Dedy Ansari Harahap dan Dita Amanah, 'Kajian Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Indonesia', *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26.1 (2019), 27-40 (p. 28).

¹¹ Ahmad Riad, 'Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat KC Palangka Raya', 2020, p. 30.

¹² Riad.

pemenuhan suatu kebutuhan melalui suatu aktivitas orang lain baik secara langsung ataupun tidak langsung, atau pelayanan adalah merupakan jasa, dan jasa adalah komoditi.¹³ Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud atau tidak tampak tetapi dapat memenuhi suatu kebutuhan pelanggan.

Pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan pada nasabah atau pelanggan. Jika tujuan tersebut sudah dijalankan manfaat dari pelayanan ialah meningkatkan loyalitas pelanggan. Pembelian secara berkali-kali merupakan konsep loyalitas konsumen, sehingga suatu perusahaan akan tetap berdiri dalam tenggang waktu yang relative lama dan perusahaan dapat menaikkan keuntungannya.¹⁴

Selain itu pelayanan juga bertujuan untuk membantu memenuhi kepentingan suatu informasi kepada orang lain atau umum. Hal tersebut dikarenakan dalam memenuhi kebutuhan informasi tidak dapat dilakukan secara pribadi melainkan membutuhkan bantuan berupa sarana pra sarana yang memadai dan sumber daya yang handal dibidangnya.¹⁵

2. Jasa Transfer

Menurut Philip Kotler jasa merupakan segala tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadi kepemilikan apapun.¹⁶ Transfer merupakan suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang telah ditunjuk sebagai penerima transfer.¹⁷

Pengiriman uang melalui transfer merupakan salah satu jasa pelayanan bank kepada masyarakat untuk mengirimkan sejumlah uang (dana) dalam bentuk rupiah atau valuta asing yang ditujukan kepada pihak lain (perusahaan, lembaga atau perorangan) disuatu tempat (dalam atau luar negeri) sesuai

¹³ Emir Al Qadri Harahap, 'Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai', 2017, p. 26.

¹⁴ Selly Marliani, 'Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar', 2021, p. 34.

¹⁵ Riad.

¹⁶ Marliani.

¹⁷ Mutmainah Juniawati Zulaikah and Putri Swastika, *Manajemen Pendanaan Dan Jasa Perbankan Syariah*, 2020, p. 81.

permintaan pengirim.¹⁸ Jadi jasa transfer merupakan merupakan aktifitas pemindahan mata uang atau isi rekening dari suatu rekening ke rekening lain, dari satu bank ke bank lain, baik dalam kota, luar kota maupun luar negeri sesuai dengan permintaan pengirim.

Jasa transfer di bank Syariah memakai akad *wakalah bi ajr* di mana pihak nasabah memberi kuasa kepada bank untuk mentransfer sejumlah uang dan sebagai kompensasinya pihak bank mendapat upah atas jasa tersebut. Syari'at Islam membolehkan transaksi perwakilan menggunakan upah (*wakalah bi ajr*), sebagaimana Rasulullah SAW mengutus para sahabat untuk mengumpulkan zakat dari orang-orang yang berkewajiban mengeluarkannya, lalu Rasulullah memberi imbalan atas jasa-jasa tersebut.¹⁹

Para ulama telah sepakat atas kebolehan transaksi tersebut, bahkan beberapa ulama mensunahkannya karena di dalamnya mengandung suatu unsur tolong menolong atas dasar kebaikan dan ketakwaan. Adapun tolong menolong dalam suatu kebaikan dan ketakwaan sangat dianjurkan sekali di dalam al-quran dan hadits, seperti firman Allah SWT. "*Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, serta janganlah kamu tolong menolong dalam mengerjakan dosa dan permusuhan*" (Al- Maidah:2).²⁰

Terdapat dua jenis transfer yaitu Transfer masuk (*Incoming Transfer*) dan Transfer keluar (*Outgoing Transfer*). Transfer masuk adalah semua dana yang diterima oleh bank pembayar (*paying bank*) dari bank pengirim atas permintaannya untuk dibayarkan kepada penerima (*Beneficiary*). Transfer keluar adalah semua jenis pengiriman uang (dana) yang dikirim oleh bank pengirim (*Remitting Bank*) atas permintaan pengirim (*Remitter*) kepada bank pembayar (*paying bank*) untuk dibayarkan kepada penerima (*Beneficiary*).²¹

Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi transfer yaitu Nasabah pengirim (*remitter*), Bank penerus transfer (*remitter bank*), Bank pembayar atau penerima transfer (*beneficiary bank*), dan Nasabah penerima (*beneficiary*).²²

Dalam transaksi transfer terdapat beberapa keuntungan yang dapat

¹⁸ Octaviani.

¹⁹ Khalil.

²⁰ Khalil.

²¹ Icha Krisnawati Kana Kale, 'Prosedur Pelaksanaan Jasa Transfer Dalam Negeri Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wiayah Surabaya', 2019, p. 10.

²² Dwi Suwiknyo, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

diperoleh oleh nasabah diantaranya yaitu biaya pengiriman uang relatif sangat murah, uang yang di kirim di jamin aman sampai ke tujuan, pengiriman uang datang pada waktu yang sangat cepat, prosedur dan proses pengiriman uang sangat mudah, dapat mengirim uang ke beberapa tempat tujuan sekaligus, pengiriman uang tidak selalu berbentuk tunai, bank memperoleh suatu penghasilan dari biaya pengiriman, memperoleh suatu dana *cash* dari uang yang di kirim, dan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah.²³

3. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh Bank Muamalat agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus mendatangi ke bank yang bersangkutan. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan dan dimana saja oleh seluruh penggunanya.²⁴

Layanan jasa tersebut memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti mengirim uang (transfer) antar rekening bank dan layanan jasa lainnya, tanpa mendatangi bank secara langsung, yaitu dengan menggunakan layanan jasa Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Tanpa banyak mengeluarkan waktu, tenaga dan biaya.²⁵

Beberapa manfaat yang diperoleh pengguna aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yaitu Fitur Finansial yang sangat memungkinkan bagi nasabah melakukan transaksi finansial tanpa harus mendatangi bank. Fitur Non finansial yang didalamnya dilengkapi suatu informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna dalam mengetahui segala produk bank Muamalat, lokasi ATM, kantor cabang dan konten islami serta fitur menarik lainnya.²⁶

4. Loyalitas Nasabah

Menurut kamus pelajar bahasa Indonesia loyalitas berasal dari kata “loyal” yang berarti patuh atau setia, sehingga loyalitas diartikan sebagai suatu kepatuhan

²³ Zulaikah and Swastika.

²⁴ <https://www.bankmuamalat.co.id/Berita/Bank-Muamalat-Ekspansi-Ke-Madura1?>

²⁵ Tri Nurbaiti, ‘Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)’, 2020, p. 42.

²⁶ Marliani.

atau kesetiaan.²⁷ Menurut Rambat Lupiyoadi loyalitas merupakan suatu kondisi dimana pelanggan terus melakukan pembelian secara berulang di suatu masa yang akan datang sebagai bentuk kesetiaan terhadap produk atau jasa, walaupun banyak perusahaan lain yang menawarkan suatu produk atau jasa yang sama.²⁸

Jadi loyalitas merupakan suatu bentuk sikap positif konsumen terhadap suatu produk baik jasa ataupun pada perusahaan itu sendiri dan disertai komitmen untuk memakai produk atau jasa perusahaan tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada pihak lain.

Terdapat 4 karakteristik loyalitas pelanggan yaitu melakukan suatu pembelian secara teratur, membeli diluar lini produk atau jasa, mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.²⁹ Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu ikatan, kepercayaan dan kepuasan.³⁰

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan atau field research dengan metode kualitatif. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat sumber data yang ada dilapangan. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diperoleh oleh peneliti dari data primer dan data sekunder.

Adapun analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu, pengumpulan data mentah, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sumenep.

Hasil dan Pembahasan

²⁷ Marliani.

²⁸ Siti Nur Afifah, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung: Studi Kasus Pada BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim' (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2020), p. 55.

²⁹ I. Sembiring, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDaldás MT.Haryono Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15.1 (2014), 84504 (p. 4).

³⁰ Yulia Ellawati, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Safir Bengkulu', 2017, p. 49.

Penggunaan Layanan Jasa Transfer Melalui Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Sumenep)

Pengiriman uang melalui transfer merupakan salah satu jasa pelayanan bank kepada masyarakat untuk mengirimkan sejumlah uang (dana) dalam bentuk rupiah atau valuta asing yang ditujukan kepada pihak lain (perusahaan, lembaga atau perorangan) disuatu tempat (dalam atau luar negeri) sesuai permintaan pengirim.³¹ Jasa transfer di bank Syariah memakai akad *wakalah bi ajr* di mana pihak nasabah memberi kuasa kepada bank untuk mentransfer sejumlah uang dan sebagai kompensasinya pihak bank mendapat upah atas jasa tersebut.

Berbagai kemudahan yang di dapatkan oleh pengguna muamalat DIN khususnya pada layanan jasa transfer melalui muamalat DIN tentunya akan meningkatkan loyalitas nasabah, karena transfer melalui muamalat DIN dapat menghemat biaya, waktu dan tenaga dan transfer pun dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sesuai dengan keinginan nasabah.

Jadi penggunaan layanan jasa transfer melalui muamalat DIN (Digital Islamic Network) dapat meningkatkan loyalitas nasabah (studi kasus bank muamalat KCP sumenep) hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan manajer bank muamalat kcp Sumenep bahwa penggunaan layanan jasa transfer melalui muamalat DIN menambah loyalitas nasabah karena nasabah dapat memanfaatkan layanan transaksi virtual dari mana saja bisa di rumah ataupun dikantor selama 24 jam dan fitur yang sediakan di aplikasi mobile banking juga banyak tidak hanya transfer dan transfer melalui muamalat DIN dapat dilakukan antar bank atau beda bank dan juga dapat melakukan transfer dengan nominal yang tinggi.³²

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu nasabah bank muamalat pengguna muamalat DIN bahwa “Karena penggunaannya yang mudah sehingga mobile banking tersebut bisa untuk diakses semua kalangan ataupun bagi pemula yang tidak biasa menggunakan muamalat DIN, dan juga sistem keamanannya yang insyaallah terjamin karena setiap akan melakukan transaksi nasabah diminta untuk menuliskan TIN yang selalu berubah setiap akan melakukan transfer.”³³

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh Bank Muamalat agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus mendatangi ke bank yang bersangkutan. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang dapat diakses kapan dan dimana saja oleh seluruh penggunanya.³⁴

³¹ Octaviani.

³² “Moh. Hamim, Manajer Bank Muamalat KCP Sumenep, Wawancara, 20 Januari 2022,” n.d.

³³ ‘Ade Robi, Nasabah Pengguna Layanan Jasa Transfer Melalui Muamalat DIN, Wawancara, 20 Januari 2022’.

³⁴ <https://Www.Bankmuamalat.Co.Id/Berita/Bank-Muamalat-Ekspansi-Ke-Madura1?>

Layanan jasa tersebut memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti mengirim uang (transfer) antar rekening bank dan layanan jasa lainnya, tanpa harus mendatangi ke bank secara langsung, yaitu hanya dengan menggunakan layanan jasa Muamalat DIN (Digital Islamic Network) tanpa perlu banyak mengeluarkan waktu, tenaga dan biaya.³⁵

Beberapa manfaat yang diperoleh pengguna aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) yaitu :

1. Fitur Finansial yang sangat memungkinkan bagi nasabah melakukan transaksi finansial tanpa harus mendatangi bank.
2. Fitur Non finansial yang didalamnya dilengkapi suatu informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna dalam mengetahui segala produk bank Muamalat, lokasi ATM, kantor cabang dan konten islami.
3. Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN yaitu : New look (tampilan lebih fresh), biometric login (login menggunakan sidik jari, single portfolio view (memudahkan nasabah dalam melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), dan smart transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering menjadi tujuan transfer agar lebih praktis).³⁶

Penggunaan layanan jasa transfer melalui muamalat DIN dapat dilakukan dengan cara yaitu :

1. Nasabah harus membuka rekening tabungan di CS dan memilih jenis tabungan dan akad yang akan di gunakan sesuai dengan yang di butuhkan
2. Nasabah di minta untuk mengisi formulir yang di berikan oleh CS
3. Kemudian CS akan memproses pembuatan buku tabungan tersebut dan kemudian menyerahkan buku tabungan dan ATM yang sudah di cetak kepada nasabah
4. Lalu CS menanyakan untuk setoran awal pada rekening tersebut yang kemudian setoran uang tersebut dilakukan di teller
5. Kemudian nasabah diminta untuk mendownload aplikasi muamalat DIN di playstore
6. Kemudian klik daftar untuk dapat menggunakan aplikasi tersebut
7. Cara daftar muamalat DIN



³⁵ Nurbaiti.

³⁶ Marliani.

8. Cara melakukan transfer melalui muamalat DIN



Berbagai kemudahan yang di dapatkan oleh pengguna muamalat DIN khususnya pada layanan jasa transfer melalui muamalat DIN tentunya akan meningkatkan loyalitas nasabah, Loyalitas nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan sebuah bank. Mempertahankan nasabah sama saja dengan meningkatkan kinerja keuangan dan keberlangsungan jangka panjang dari bank itu sendiri.³⁷

Menurut Rambat Lupiyoadi loyalitas merupakan suatu kondisi dimana pelanggan terus melakukan pembelian secara berulang di suatu masa yang akan datang sebagai bentuk kesetiaan terhadap produk atau jasa. Jadi loyalitas merupakan suatu bentuk sikap positif konsumen terhadap suatu produk baik jasa ataupun pada perusahaan itu sendiri dan disertai komitmen untuk memakai produk atau jasa perusahaan tersebut bahkan merekomendasikan kepada pihak lain.³⁸

Adapun hasil wawancara dengan Manajer bank muamalat KCP Sumenep bpk MH menjawab bahwa dari croscek beliau lakukan dari beberapa nasabah banyak yang melakukan transaksi secara online, hal tersebut tentunya membuktikan bahwa banyak dari nasabah yang melakukan transaksi melalui muamalat DIN.³⁹ Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu nasabah yaitu dengan adanya Muamalat DIN mempermudah dalam bertransaksi tanpa harus ke bank secara langsung dan menghemat waktu.⁴⁰

Pelanggan yang loyal memiliki beberapa karakteristik diantaranya yaitu: melakukan suatu pembelian secara teratur, membeli diluar lini produk atau jasa, mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing, menolak produk lain, merekomendasikan kepada orang lain.⁴¹

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu nasabah bank muamalat bahwa nasabah tersebut sering melakukan transfer melalui muamalat din dan bahkan memberitahukan kepada teman-temannya tentang muamalat din yang dapat diakses dengan mudah dan tidak ribet.⁴²

³⁷ Afifah.

³⁸ Afifah.

³⁹ 'Moh. Hamim, Manajer Bank Muamalat KCP Sumenep, Wawancara, 20 Januari 2021'.

⁴⁰ 'Ade Robi, Nasabah Pengguna Layanan Jasa Transfer Melalui Muamalat DIN, Wawancara, 20 Januari 2022'.

⁴¹ Sembiring.

⁴² 'Ade Robi, Nasabah Pengguna Layanan Jasa Transfer Melalui Muamalat DIN, Wawancara, 20 Januari 2022'.

Kendala Nasabah Menggunakan Jasa Transfer Melalui Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat KCP Sumenep

Dengan memanfaatkan muamalat DIN banyak keuntungan atau kemudahan yang akan diperoleh nasabah, apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena jelas bebas antrian dan dapat dilakukan kapan dan dimana saja asalkan nasabah terkoneksi dengan jaringan internet. Dari temuan yang didapatkan oleh peneliti, bahwa kendala nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer melalui muamalat DIN yaitu :

1. Gangguan jaringan adanya gangguan jaringan baik itu dari lokasi bank atau lokasi nasabah
2. Adanya pengembangan atau perbaikan sistem pada bank muamalat KCP Sumenep, setiap bulan di bank muamalat KCP Sumenep ada pengembangan atau perbaikan system sehingga menyebabkan sistem tidak stabil jika di gunakan
3. Human error, yaitu kesalahan yang dilakukan oleh nasabah itu sendiri dalam melakukan proses transfer seperti kesalahan penulisan nomer rekening yang di tuju
4. Terblokirnya aplikasi muamalat DIN Jika nassabah salah dalam memasukkan kode TIN sebanyak tiga kali pada saat akan melakukan transfer maka secara otomatis aplikasi muamalat DIN akan terlokir dengan sendiri.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan manajer bank muamlat KCP Sumenep bahwa kendala dari penggunaan layanan jasa transfer melalui muamalat DIN itu biasanya dari gangguan jaringan karena muamalat DIN merupakan sistem, dan adanya peingkatan sistem pada bank muamalat juga adanya human error atau keteledoran nasabah dalam melakukan transfer.⁴³

Penutup

Berdasarkan analisis baik secara teoritis maupun kesimpulan berdasarkan praktik di lapangan, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan, yaitu : Penggunaan layanan jasa transfer melalui Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dapat meningkatkan loyalitas nasabah karena dengan menggunakan layanan jasa transfer melalui muamalat DIN nasabah dapat dengan mudah melakukan transfer tanpa harus datang ke bank secara langsung. Hal tersebut akan membuat nasabah menjadi loyal karena dapat melakukan transfer tanpa harus datang ke bank.

Kendala yang pada nasabah dalam penggunaan layanan jasa transfer melalui muamalat DIN (Digital Islamic Network) yaitu : Adanya gangguan

⁴³ “Moh. Hamim, Manajer Bank Muamalat KCP Sumenep, Wawancara, 20 Januari 2022.”

jaringan, Adanya pengembangan atau perbaikan sistem pada bank muamalat KCP Sumenep, sehingga menyebabkan sistem tidak stabil. Adanya Human error yaitu kesalahan nasabah dalam melakukan proses transfer. Dan Terblokirnya aplikasi muamalat DIN karena tiga kali salah memasukkan kode TIN yang muncul jika akan melakukan transfer.

Saran

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mengadakan penelitian yang lebih mendalam tentang Penggunaan layanan jasa transfer melalui Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui sudut pandang teori-teori lainnya dan menemukan topik-topik permasalahan yang lain, karena masih banyak teori-teori lain yang dapat dikaji untuk membahas mengenai penggunaan layanan jasa transfer dan loyalitas.

Daftar Pustaka

- 'Ade Robi, Nasabah Pengguna Layanan Jasa Transfer Melalui Muamalat DIN, Wawancara, 20 Januari 2022'
- Afifah, Siti Nur, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung: Studi Kasus Pada BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim' (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2020)
- Annisaa' Putri Riayu, Romi Susanto, 'Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba', 2020
- Dedy Ansari Harahap dan Dita Amanah, 'Kajian Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Indonesia', *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26.1 (2019), 27-40
- Defri, Yolla, 'Prosedur Transfer Sebagai Layanan Jasa Pengiriman Uang Pada PT. Bank Nagari Cabang Siteba Padang', 2019
- Dewi, Mustika, 'Manajemen Pelayanan Jasa Transfer Di Bank Syariah Mandiri', 2015
- Ellawati, Yulia, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Safir Bengkulu', 2017
- Harahap, Emir Al Qadri, 'Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai', 2017
- '<https://www.bankmuamalat.co.id/Berita/Bank-Muamalat-Ekspansi-Ke-Madura1>'
- Icha Krisnawati Kana Kale, 'Prosedur Pelaksanaan Jasa Transfer Dalam Negeri

- Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wiayah Surabaya', 2019
- Khalil, Abdul Wahab, 'Transfer Dana Dalam Perspektif Hukum Islam', *Al Hurriyah: Jurnal Hukum Islam*, 15.2 (2018), 23-41
- Marliani, Selly, 'Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar', 2021
- 'Moh. Hamim, Manajer Bank Muamalat KCP Sumenep, Wawancara, 20 Januari 2021'
- Nurbaiti, Tri, 'Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)', 2020
- Octaviani, Annisya Nur Aulia, 'Tinjauan Atas Proses Transfer Sebagai Salah Satu Produk Jasa Bank', May, 2015
<<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30967.27048>>
- Rafiqi, Iqbal, 'Competitive Advantage Gadai Emas Syariah Pada Masa Transisi Covid-19 Di Bank Syariah Indonesia Kcp. Sumenep Trunojoyo 1', *Assyarikah: Journal of Islamic Economic Business*, 3.2 (2022), 179-90
<https://doi.org/10.28944/assyarikah.v3i2.831>
- Riad, Ahmad, 'Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat KC Palangka Raya', 2020
- Sembiring, I., 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15.1 (2014), 84504
- Suwiknyo, Dwi, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)
- Zulaikah, Mutmainah Juniawati, and Putri Swastika, *Manajemen Pendanaan Dan Jasa Perbankan Syariah*, 2020