

**ANALISIS IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING DALAM
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK MUAMALAT
KCP BANTUL**



SKRIPSI

Oleh:

Wahyu Alda Agustina

NPM: 20200730109

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Wahyu Alda Agustina

NPM : 20200730109

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi mana pun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan:



1000
METERAI
TEMPORAL
7A50AALX259806548

Wahyu Alda Agustina

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l'alam, sujud syukur saya panjatkan kepada-Mu, ya Allah, Tuhan yang Maha Agung, Maha Tinggi, Maha Adil, dan Maha Penyayang. Hanya dengan takdir-Mu, saya dapat menjadi seorang manusia yang terus berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Dengan penuh kebanggaan dan kebahagiaan, saya mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang memungkinkan saya menyelesaikan makalah ini tepat waktu. Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan langit dan bumi yang telah memberkati dan mengabulkan segala doa.

Skripsi ini saya dedikasikan kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan moral dan materil demi mewujudkan cita-cita saya, serta selalu mendoakan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Mengucapkan terima kasih saja tidak akan cukup untuk membalas jasa orang tua saya, atas dukungan dan doanya yang tiada henti, serta kerja keras mereka dalam mencari nafkah dan mendampingi saya meraih impian. Terima kasih kepada orang tua tercinta.

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Implementasi Digital Banking ”. Shalawat dan salam juga penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik dan membimbing kita menjadi pribadi yang berakhlak mulia dan taat kepada Allah SWT.

Penelitian ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir dan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya beberapa kesalahan dan tantangan yang dihadapi. Namun, dengan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng.. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaludin, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag selaku ketua program Studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Julia Noermawati Eka Satyarini, S.E., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I. selaku dosen pembimbing, terima kasih kepada beliau yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan membimbing dengan sabar kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Agama Islam.
7. Pihak- Pihak yang berada di lokasi penelitian, pegawai Bank Muamalat dan nasabah.

8. Saudaraku, Wahyu Nur Hanifah dan kakak ipar Yoganda Ragil Pranata, terima kasih atas setiap do`a dan fasilitas yang selalu diberikan. Keluarga besar, bibi, paman, pakde, bude, sepupu, serta keluarga kakak ipar. Terima kasih telah memberikan do`a dan kasih sayang kepada penulis.
9. Keluarga Arief Rahman Ikhwan, Mami, dan Papi, terima kasih atas setiap motivasi dan dukungannya.
10. Kepada seluruh teman seperjuangan Ekonomi Syariah 2020 terima kasih atas dukungan dan bantuan dalam segala hal. Semoga kita semua menjadi orang yang berguna bagi bangsa dan negara.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengetahui bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini dan kesempurnaan hanyalah milik Allah Subhanahu wa Ta'ala. Penulis skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca untuk menambah wawasan pengetahuan khususnya dalam bidang Ekonomi Syariah.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 Juli 2024



Wahyu Alda Agustina

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
NOTA DINAS.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan.....	15
D. Manfaat.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Terdahulu.....	17
B. Landasan Teori.....	23
1. Pemasaran.....	23
2. Pemasaran Jasa.....	24
3. Kualitas Layanan.....	28
4. Digital Banking.....	31
5. Peran Digital Banking.....	32
6. Jenis-Jenis Digital Banking.....	33
7. Teori SERVQUAL.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	

A. Metode Penelitian.....	39
B. Jenis Penelitian.....	39
C. Objek Penelitian.....	39
D. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Metode Analisis Data.....	41
G. Teknik Keabsahan Data.....	42
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Gambaran Objek Penelitian.....	44
B. Penyajian Data dan Analisis.....	56
C. Pembahasan Temuan.....	87
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.1 Tabel Kualitas Layanan.....	87
Tabel 4.2 Tabel Hambatan dan Solusi.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bank Muamalat Meraih Penghargaan	5
Gambar 1.2 Fitur Layanan Naabah.....	7
Gambar 1.3 Perkembangan Pembaruan Aplikasi.....	8
Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat.....	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 4.3 Langkah Pembukaan Rekening.....	58
Gambar 4.4 Registrasi Internet Banking melalui ATM.....	60
Gambar 4.5 Aktivasi Internet Banking melalui Web.....	60
Gambar 4.6 Aplikasi MDIN sebagai Informasi Nasabah.....	64
Gambar 4.7 Tampilan Aplikasi Mobile Banking Muamalat.....	76
Gambar 4.8 Langkah Pembukaan Rekening MDIN.....	76
Gambar 4.9 Fitur Informasi Rekening.....	78
Gambar 4.10 Fitur Transfer Aplikasi Muamalat DIN.....	79
Gambar 4.11 Fitur Pembayaran Aplikasi MDIN.....	79
Gambar 4.12 Layanan Islami Aplikasi MDIN.....	82