

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan berkembangnya era digital, berbagai aspek kehidupan kini mengikuti arus digitalisasi yang terus maju. Teknologi keuangan atau *FinTech* merupakan hasil penggabungan antara layanan keuangan dan teknologi, yang awalnya memerlukan pertemuan langsung dan penggunaan uang tunai, kini memungkinkan transaksi dilakukan secara *online* dalam waktu singkat (Kurniansyah, 2019). *Digital banking* memberikan solusi bagi kebutuhan perbankan yang sebelumnya memakan banyak waktu, dengan memungkinkan akses lebih mudah dan fleksibel kapanpun dan dimanapun. Fitur-fitur digital *banking* seperti transfer, pengecekan saldo, dan pembayaran *online* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dengan demikian, bank perlu mengadopsi strategi bisnis yang berfokus pada pengembangan layanan perbankan digital. Tujuan dari layanan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah bank. Oleh karena itu, bank perlu merancang strategi bisnis yang difokuskan pada pengembangan layanan perbankan digital (Zahiruddin, 2015).

Definisi *internet banking* menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP tanggal 20 April 2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank melalui *Internet Banking* yakni bahwa *Internet banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui internet. Selain itu, layanan ini mencakup berbagai aktivitas di luar ruang lingkup tradisional perbankan, termasuk layanan saran keuangan, investasi, transaksi *e-commerce*, dan kebutuhan lainnya. Pengembangan strategi bisnis yang difokuskan pada layanan perbankan digital membutuhkan infrastruktur yang komprehensif, termasuk manajemen risiko, penyesuaian teknologi informasi, model bisnis, proses operasional, pengendalian internal, dan pengembangan sumber daya manusia,

untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan keandalan layanan perbankan digital dalam menyediakan berbagai fungsi seperti informasi, komunikasi, registrasi, dan sebagainya.

Saat ini, persaingan di sektor perbankan semakin sengit, khususnya dalam hal penyediaan layanan jasa. Ini tercermin dari upaya berbagai bank untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti layanan *E-Banking*, *ATM*, *EDC*, uang elektronik, dan lain sebagainya (Syarifuddin, 2014). Tekanan yang ada mendorong setiap lembaga keuangan untuk terus meningkatkan mutu layanan guna memenuhi harapan dan kepuasan klien serta memelihara kepercayaan mereka, sehingga klien tetap loyal terhadap lembaga tersebut. Perusahaan harus menyesuaikan peningkatan mutu layanan dengan kebutuhan klien, yang menjadi titik awal yang penting. Seiring berjalannya waktu, klien juga mengikuti perkembangan tren dan kemajuan teknologi, khususnya dalam ranah digitalisasi. Digitalisasi merupakan gebrakan baru yang mengutamakan penggunaan teknologi digital sebagai sarana pelayanan perbankan bagi klien. Maksudnya adalah untuk memperbaiki kemudahan dan kecepatan akses layanan melalui *digital banking*, dan juga meningkatkan standar pelayanan perbankan agar lebih optimal (Sugiono, 2018).

Perbankan telah melakukan berbagai langkah untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan, salah satunya adalah dengan memperkenalkan pengembangan perbankan digital. Diharapkan bahwa melalui inisiatif ini, tantangan geografis dan demografis di Indonesia dapat diatasi. Menurut Ketua Umum Perbanas, salah satu faktor utama yang menyebabkan inklusi keuangan yang rendah di Indonesia adalah keterbatasan teknologi informasi yang masih terbatas dan infrastruktur yang kurang memadai di daerah-daerah terpencil. Untuk mencapai sasaran tersebut, perlu adanya industri keuangan yang dapat berhubungan langsung dengan masyarakat, yang didukung oleh sistem pembayaran digital. Hal ini diharapkan dapat memperluas akses keuangan di Indonesia (Zahiruddin, 2015).

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang ditujukan kepada konsumen atau nasabah dan bersifat abstrak serta tidak berwujud. Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di lingkungan *e-commerce* yang sangat kompetitif, penting bagi platform perdagangan elektronik untuk memprioritaskan kualitas layanan sebagai keunggulan kompetitif utama (Gounaris, Dimitriadis, dan Stathakopoulos, 2010). Perusahaan atau organisasi dituntut untuk terus memperhatikan dan mengembangkan kualitas layanan mereka mengingat meningkatnya tingkat persaingan ekonomi. Dalam konteks ini, perusahaan yang mampu memenuhi kepuasan pelanggan akan mendapatkan dukungan dan apresiasi yang lebih besar. Oleh karena itu, peningkatan layanan dan kepuasan pelanggan harus dijadikan fokus utama dan terus menerus diperbaiki.

Layanan perbankan digital mencakup aktivitas perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital yang dimiliki oleh bank. Ini merupakan bagian dari transisi menuju perbankan *online*, di mana layanan perbankan disampaikan melalui internet. Perubahan dari perbankan konvensional ke perbankan digital telah berlangsung secara progresif, terus berkembang, dan dipacu oleh tingkat digitalisasi layanan perbankan yang beragam. *Digital banking* melibatkan nasabah dalam pengalaman yang seragam di semua platform dan interaksi, dengan fokus pada penggunaan data keuangan industri, analisis, dan otomatisasi proses. Ini memerlukan penyesuaian produk dan layanan yang signifikan (Zahiruddin, 2015).

Perusahaan wajib memberikan layanan berkualitas tinggi untuk bertahan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan memberikan berbagai manfaat, seperti mempererat hubungan harmonis antara perusahaan dan pelanggan, mendorong pembelian berulang, menciptakan loyalitas pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut. Kualitas layanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta ketepatan waktu dalam memenuhi harapan mereka. Kualitas layanan ini relevan untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat pelanggan berinteraksi dengan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016), "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk

atau jasa yang mampu memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan". Sementara itu, Kasmir (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan. Aria dan Atik (2018) menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan prima. Kualitas pelayanan menjadi titik sentral bagi perusahaan karena sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, yang akan tercapai apabila layanan diberikan dengan baik.

Teori besar kualitas layanan dalam penelitian ini cenderung akan menggunakan model SERVQUAL. Dalam konteks perbankan, SERVQUAL dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan di berbagai aspek seperti layanan bank, layanan digital, *customer service*, dan lain-lain. Dengan menganalisis data dari survei SERVQUAL, bank dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan mereka dan merancang strategi untuk peningkatan kualitas layanan. Model ini merupakan salah satu teori yang paling sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, model tersebut mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan:

1. Keandalan (*Reliability*): Konsistensi dan kemampuan bank digital dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan akurat.
2. Empati (*Empathy*): Perhatian dan kepedulian bank terhadap kebutuhan individu nasabah.
3. Responsivitas (*Responsiveness*): Kesigapan bank dalam merespon permintaan dan keluhan nasabah.
4. Jaminan (*Assurance*): Keyakinan dan keamanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah melalui kompetensi dan kerahasiaan informasi.
5. Bukti Fisik (*Tangible*): Penampilan dan keberadaan bukti fisik yang terkait dengan layanan digital, seperti desain aplikasi dan kemudahan penggunaan. (Rismayadi, dkk., 2020).

Model SERVQUAL menggunakan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan untuk mengukur kualitas layanan. Berikut adalah langkah-langkah dalam mengukur kualitas layanan menggunakan SERVQUAL:

1. Mengidentifikasi Harapan Pelanggan: Melalui survei atau wawancara, mengumpulkan data tentang apa yang diharapkan pelanggan dari layanan yang diberikan.
2. Mengukur Persepsi Pelanggan: Mengumpulkan data tentang pengalaman nyata pelanggan dengan layanan yang diberikan.
3. Membandingkan Harapan dan Persepsi: Mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan untuk setiap dimensi kualitas layanan.
4. Analisis Hasil: Menganalisis data untuk mengidentifikasi area di mana layanan tidak memenuhi harapan pelanggan dan memerlukan perbaikan.

Menurut data dari Muamalat tahun 2022, sebelum pandemi, sekitar 30% dari total transaksi dilakukan secara digital. Namun, selama pandemi, angka ini meningkat menjadi 90%, menunjukkan bahwa nasabah menjadi lebih aktif dan merasa nyaman menggunakan layanan Muamalat DIN. Ini juga merupakan bagian dari strategi perusahaan untuk meningkatkan dana murah (CASA). Selama pandemi hingga September 2022, Muamalat DIN telah mengelola transaksi senilai lebih dari Rp46 triliun dari 33 juta transaksi. Lebih dari 70% dari jumlah transaksi tersebut merupakan transfer elektronik, sementara sisanya mencakup transaksi lain seperti pembelian pulsa dan pengisian uang elektronik. Sejak diluncurkan pada akhir 2019, sebagian besar pengguna Muamalat DIN adalah nasabah lama, dan hampir semua nasabah baru telah menggunakan layanan ini (Muamalat, 2022).

Gambar 1.1
Bank Muamalat Meraih Penghargaan



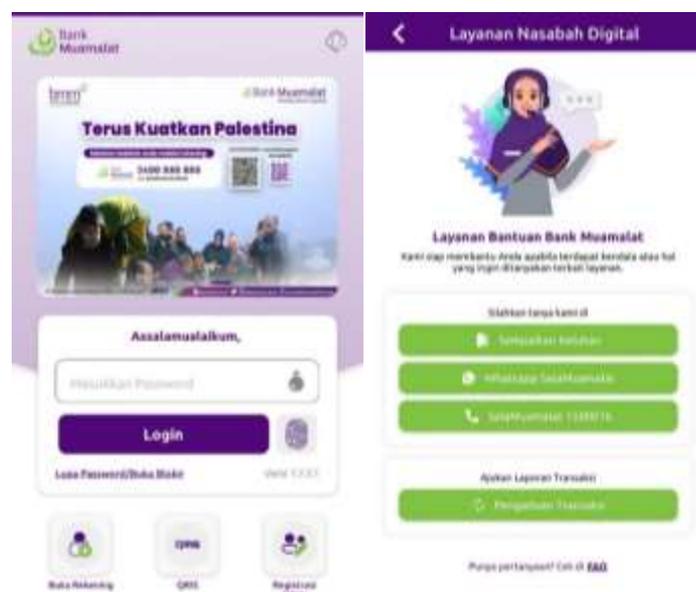
Peneliti memilih untuk melakukan penelitian pada Bank Muamalat karena bank tersebut telah meraih penghargaan sebagai Bank Terbaik dalam Layanan Digital pada acara TEMPO Financial Award (TFA) 2022 dan mendapatkan penghargaan sebagai BUS Terbaik dalam Pelayanan Prima tahun 2023-2024 dengan total *score (overall)* 87,54% (Muamalat, 2024). Bank Muamalat diakui sebagai pionir dalam industri perbankan syariah di Indonesia dan prestasi ini menunjukkan keunggulan mereka dalam menyediakan layanan digital yang unggul (Muamalat, 2022). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai implementasi dan dampak dari layanan digital yang disediakan oleh Bank Muamalat, serta bagaimana hal ini mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Penghargaan ini adalah sebuah bentuk pengakuan dari pihak luar terhadap Bank Muamalat yang secara konsisten melakukan inovasi dalam bidang layanan digital sebagai salah satu fondasi utama dalam bisnis perusahaan. Pada kuartal III/2022, Bank Muamalat mencatatkan pertumbuhan laba sebelum pajak (*Profit Before Tax/PBT*) sebesar Rp40 miliar, mengalami peningkatan sebesar 332% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Total aset bank juga tumbuh sebesar 15% (*year on year/yooy*) dari Rp52,1 triliun menjadi Rp59,7 triliun, dengan rasio *Non Performing Financing (NPF)* nett sebesar 0,65% (Muamalat, 2022).

Digitalisasi utama Bank Muamalat yang pertama kali diterapkan yaitu pembukaan rekening melalui daring serta dapat dilakukan secara mandiri dengan mudah dan aman melalui aplikasi Muamalat DIN yang bisa diunduh dalam

AppStore maupun *PlayStore*. Setelah terunduh kita klik ikon “Buka Rekening” kemudian ikuti langkah-langkah yang tersedia dan membaca dengan saksama informasi-informasi yang ditampilkan pada halaman lalu kita bisa memilih jenis tabungan dan jenis kartu yang tersedia. Selanjutnya tahap verifikasi nomor handphone dan email dengan mensinkronkan kode *OTP* yang dikirim melalui *SMS* dan *e-mail*, lalu mengisi data diri dengan mempersiapkan KTP untuk di scan serta scan wajah menggunakan kamera depan smartphone, NPWP (opsional), pulpen dan kertas untuk scan tanda tangan, kemudian aktivasi *m-banking* Muamalat DIN dengan pembuatan *User Id* dan Password serta Kode TIN (PIN transaksi). Setelah berhasil, kita dapat mengambil kartu *ATM* dengan cara dikirim ke alamat kita maupun ambil sendiri di kantor cabang terdekat sesuai pengajuan yang kita buat dalam aplikasi.

Gambar 1.2

Fitur Layanan Nasabah Digital pada Aplikasi MDIN

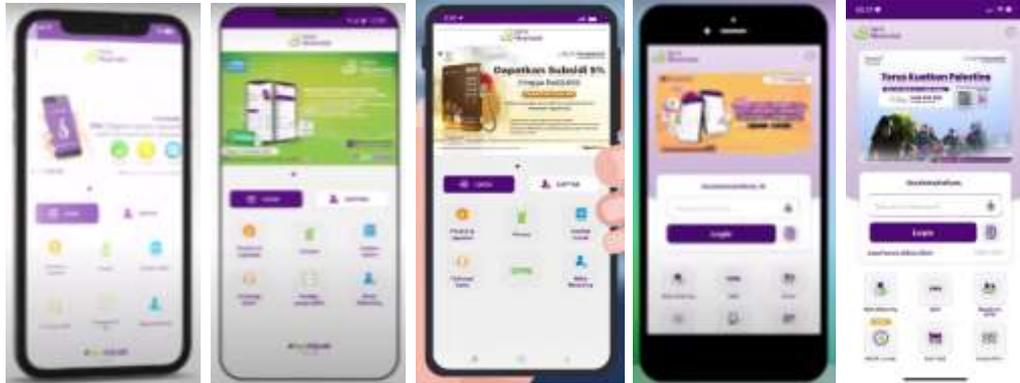


Jika mengalami kendala dalam pembukaan rekening secara mandiri melalui aplikasi, bisa mengklik ikon *service center* pada bagian ujung kanan atas yang tersedia di beranda kemudian diarahkan pada halaman Layanan Nasabah Digital lalu kita bisa memilih akan menghubungi melalui apa untuk mengajukan aduan.

Gambar 1.3

Perkembangan Pembaruan Aplikasi MDIN

Tahun 2019, 2020, 2022, 2023, dan 2024.



Pembaruan tampilan MDIN tiap tahunnya tidak berubah terlalu signifikan, hanya desainnya saja yang berbeda-beda dan sesekali penempatan tata letak ikon yang dipindah sehingga tidak mempersulit para pengguna untuk beradaptasi pada aplikasi tersebut setiap kali ada perubahan versi terutama untuk kaum yang sudah berusia yang kesulitan untuk menyesuaikan perkembangan teknologi jika terlalu maju ataupun canggih. Kelebihan MDIN yang tidak ada pada aplikasi *m-banking* lain yaitu fitur keamanannya yang terjamin dikarenakan akun satu orang hanya bisa digunakan dalam satu *smartphone* sehingga mencegah adanya peretasan atau pembobolan suatu akun rekening yang dilakukan di *smartphone* lain.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. telah memperluas fungsionalitas aplikasi mobile banking Muamalat DIN dengan menambahkan berbagai fitur baru, sehingga jumlah total fitur saat ini mencapai 196—lebih dari dua kali lipat dibandingkan dengan 81 fitur pada tahun 2022. Sejak diluncurkan pada November 2019, aplikasi Muamalat DIN telah diunduh lebih dari 500 ribu kali dan digunakan oleh lebih dari 480 ribu pengguna aktif (Muamalat, 2024). Bank Muamalat terus berupaya meningkatkan aplikasi ini dengan menambahkan fitur-fitur Islami yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Baru-baru ini, Bank Muamalat meluncurkan fitur Hijrah Lounge yang menawarkan konten Islami seperti jadwal salat, arah kiblat, kalkulator zakat, dan hadis harian. Fitur ini tidak hanya tersedia untuk nasabah, tetapi juga dapat diakses oleh non-nasabah dengan mengunduh aplikasi Muamalat DIN. Selain itu, Hijrah Lounge mencakup fitur Hijrah Tour yang memungkinkan pengguna membeli paket umrah melalui kolaborasi dengan mitra

GoHalalGo, menyediakan informasi dan pilihan paket umrah dari penyelenggara perjalanan ibadah umrah terpercaya. Selain itu, Bank Muamalat telah menandatangani nota kesepahaman dengan delapan Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) pada 17 Oktober 2023 di Yogyakarta. Melalui kerjasama ini, Bank Muamalat menawarkan layanan seperti QRIS, virtual account, transfer, dan layanan digital lainnya, yang akan mempermudah BPRS dalam mengelola keuangan dan melakukan transaksi operasional secara langsung melalui aplikasi BPRS tanpa harus berpindah ke platform transaksi online lainnya (Muamalat, 2023).

Bank Muamalat Indonesia KCP Bantul terletak di Jl. Jendral Sudirman No. 40, Kec. Bantul, Kab. Bantul, Yogyakarta. Sebagai cabang dari Bank Muamalat Indonesia, bank ini beroperasi berdasarkan prinsip syariah dalam setiap aktivitasnya. Bank Muamalat KCP Bantul menawarkan berbagai produk, termasuk produk penghimpunan dana seperti tabungan, deposito, dan giro, serta produk penyaluran dana seperti pembiayaan konsumen, asuransi (*bancassurance*), investasi (sukuk), dan layanan *digital banking*. Didirikan sebagai bagian dari strategi ekspansi untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat Bantul dan sekitarnya, Bank Muamalat KCP Bantul bertujuan untuk memberikan kemudahan akses perbankan syariah bagi individu dan bisnis yang memerlukan layanan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

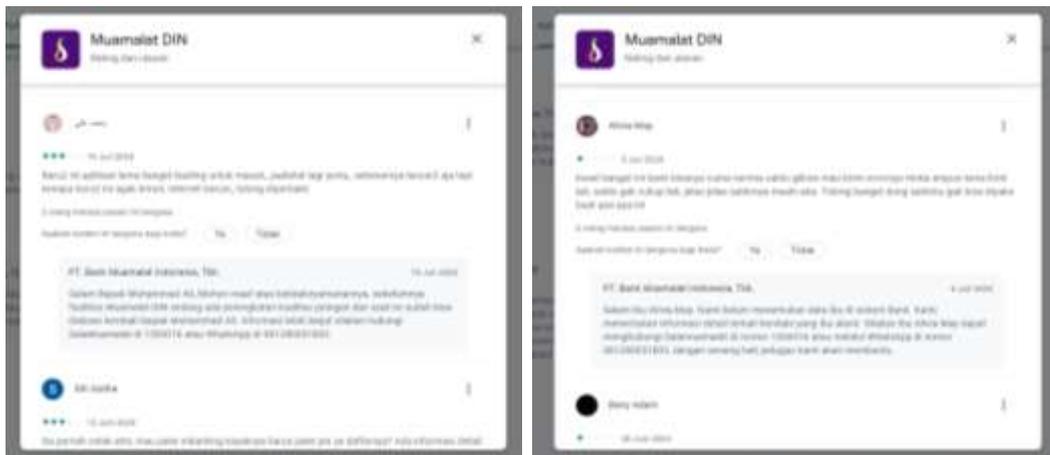
Sejarah Bank Muamalat KCP Bantul adalah bagian dari upaya panjang Bank Muamalat Indonesia dalam mengembangkan perbankan syariah di Indonesia. Kantor cabang ini aktif mengembangkan layanan *digital banking*, khususnya melalui fitur Muamalat DIN, yang memungkinkan pembukaan rekening online, setoran, dan layanan lainnya. Meskipun fokus pada pelayanan, Bank Muamalat KCP Bantul juga memiliki target ambisius dalam penghimpunan dana pihak ketiga. Lokasi strategisnya memudahkan akses bagi nasabah di wilayah Bantul. Dengan fokus pada prinsip-prinsip syariah, KCP Bantul berusaha menyediakan layanan perbankan yang memenuhi kebutuhan finansial nasabah dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Melalui komitmen terhadap kualitas layanan dan keterlibatan aktif dalam komunitas, Bank Muamalat KCP Bantul terus berkontribusi pada pembangunan ekonomi dan sosial di wilayah Bantul. Bank Muamalat KCP Bantul

beroperasi dari Senin hingga Jumat, mulai pukul 08.00 hingga 15.30 WIB. Sebagai salah satu cabang utama di Provinsi Yogyakarta, kantor ini menyediakan berbagai layanan perbankan seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, tabungan, pembukaan rekening, pengajuan kredit pemilikan rumah (KPR), serta layanan *mobile banking online*.

Gejala-gejala kesenjangan yang terdapat di lapangan dapat menjadi dasar pemikiran untuk memunculkan permasalahan yang dihadapi. Beberapa gejala yang mungkin muncul dalam konteks implementasi *digital banking* di Bank Muamalat KCP Bantul adalah banyaknya ulasan di *Playstore* pada Aplikasi Muamalat DIN mengenai *trouble* maupun *error* yang dialami oleh para nasabah yang menggunakan aplikasinya:

1. Keluhan dari saudara Ahmad Alfariqi: Fitur notifikasi yang perlu diperbaiki agar ketika ada dana yang masuk maka akan muncul dilayar.
2. Keluhan dari saudari Herinda: Tidak bisa mengakses meskipun sudah di *uninstall* dan *install* kembali aplikasi ketika dibuka selalu *close* layarnya.
3. Keluhan dari saudara Muhammad Ali: Aplikasi MDIN mengalami *loading* yang terlalu lama sehingga terganggu pada saat menggunakannya.
4. Keluhan dari saudari Alivia May: Terjadi *error* ketika ingin transfer terdapat kendala saldo kena *limit* ataupun saldo tidak cukup padahal didalam rekening saldonya masih ada.





Pemahaman yang mendalam tentang gejala-gejala ini dapat membantu mengidentifikasi permasalahan yang mendasar, yang kemudian menjadi dasar penelitian untuk mencari solusi bagi permasalahan tersebut. Dengan demikian, penelitian dapat merumuskan pendekatan yang tepat untuk mengatasi kesenjangan yang ada dan meningkatkan kualitas layanan *digital banking* di Bank Muamalat KCP Bantul.

Dampak-dampak ini dapat menyulitkan, menghambat, mengganggu, bahkan mengancam kelangsungan operasi dan pertumbuhan Bank Muamalat KCP Bantul jika permasalahan tersebut dibiarkan tanpa penanganan yang tepat.

Dalam mencari GAP, peneliti mengambil beberapa jurnal dari penelitian terdahulu. Jurnal pertama berjudul “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia”, yang dimana pada penelitian ini menghasilkan pendekatan peningkatan layanan dilakukan dengan cara menekankan pentingnya perubahan internal, seperti budaya kerja, sistem keamanan, dan koordinasi antar divisi. Jurnal kedua berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan melalui Digitalisasi Jasa Perbankan di PT BTN (Persero) Tbk Kantor Pusat Jakarta Pusat”, yang dimana pada penelitian ini menghasilkan pendekatan peningkatan layanan dilakukan dengan cara menekankan perlunya kolaborasi eksternal antara berbagai pihak, termasuk pemerintah dan OJK, serta pentingnya kajian literasi teknologi finansial. Dari kedua penelitian tersebut GAP yang peneliti buat ini akan menggunakan pendekatan peningkatan layanan *digital banking* yang dilakukan dengan cara menekankan hal yang diterapkan pada

kedua jurnal tersebut yaitu pentingnya perubahan internal, seperti budaya kerja, sistem keamanan, dan koordinasi antar divisi serta perlunya kolaborasi eksternal antara berbagai pihak, termasuk pemerintah dan OJK, serta pentingnya kajian literasi teknologi finansial.

Oleh karena itu, peneliti berminat untuk melakukan studi di Bank Muamalat KCP Bantul. Peneliti juga ingin mengkaji secara mendalam mengenai implementasi *digital banking* dalam meningkatkan kualitas layanan suatu bank. Oleh karena itu, peneliti memilih untuk meneliti topik ini dengan judul “ANALISIS IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI BANK MUAMALAT KCP BANTUL” yang akan dilakukan dengan meneliti pentingnya perubahan internal, seperti budaya kerja, sistem keamanan, dan koordinasi antar divisi serta perlunya kolaborasi eksternal antara berbagai pihak, termasuk pemerintah dan OJK, serta pentingnya kajian literasi teknologi finansial sebagai komponen untuk mengetahui kualitas layanan bank yang diteliti.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *digital banking* dapat memengaruhi peningkatan kualitas layanan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Bantul?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi serta solusi yang ditemukan dalam implementasi *digital banking* dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Bantul?

C. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguraikan bagaimana penerapan digital banking dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Bantul.
2. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi serta menemukan solusi untuk mengatasi masalah dalam penerapan digital banking guna

meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Bantul.

D. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami bagaimana penerapan digital banking dapat meningkatkan kualitas layanan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Bantul. Manfaat penelitian mencakup sumbangan yang diharapkan baik dari segi teori maupun praktik setelah penelitian selesai, yang meliputi manfaat bagi peneliti, lembaga, dan masyarakat luas. Manfaat tersebut harus realistis dan dapat dicapai. Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai penerapan digital banking dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, khususnya dalam konteks implementasi oleh Bank Muamalat KCP Bantul.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kemajuan lembaga perusahaan.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan, baik dari segi praktis maupun teoretis dalam bidang ekonomi Islam, serta memberikan tambahan pemahaman tentang penelitian dan penulisan karya ilmiah yang bermanfaat untuk penelitian di masa depan.

4. Manfaat Bagi Lembaga UMY

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi berguna bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terutama bagi mahasiswa yang mempelajari dan mengembangkan ilmu Ekonomi Syariah.

5. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang baru mengenal layanan perbankan digital.