

Optimalisasi Layanan *Digital Islamic Network* dalam Meningkatkan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat

Akyun Maslikah ¹, Siswahyudianto ²

¹ Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Indonesia;
ayunmaslikah@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Indonesia;
siswahyudianto@gamil.com

IDAROTUNA: Jurnal
Administrative Science

Vol 4 No 1 Mei 2023 <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i1.44>

Received: March 30, 2023
Accepted: April 28, 2023
Published: May 17, 2023

Publisher's Note: Program Study Office Administrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak : This research is motivated by the rapid development of banking digitalization which has made competition in banking institutions in Indonesia increasingly stringent. This is because Bank Muamalat KCP Madiun must be able to create digital-based services, namely the Muamalat DIN application which must provide updates according to customer needs such as ease of transaction, this can be obtained by optimizing Muamalat DIN. optimizing the Muamalat DIN service to increase the convenience of customer transactions. the method used is descriptive qualitative method. The data sources used in this study are primary data from interviews, observations, documentation and secondary data from books, journals and supporting references. The results of this study indicate that the Muamalat DIN optimization system always provides service updates on new service products and features. The five specific strategy models are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Provide socialization, new features and security. Conduct evaluation once a week for front liners, once a month and once a year for all employees to find out how far the strategies have been successfully implemented.

Kata Kunci: Ease Of Transaction, Muamalat DIN, Optimization, Service Strategy.

Pendahuluan

Kemajuan teknologi yang pesat membuat lembaga perbankan harus mampu memberikan layanan digital sesuai dengan kebutuhan nasabah. Salah satu bentuk pengembangan layanan digital dalam penyediaan layanan perbankan adalah electronic banking (Direktorat et al., 2002).

Dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan 12/pojk.03/2018 tentang Penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum. Bank diharapkan mampu memberikan layanan tanpa batas tempat dan waktu dengan biaya minimal kepada nasabah (OJK, 2016). salah satu layanan perbankan transaksi digital yang banyak digunakan oleh lembaga perbankan saat ini adalah aplikasi mobile banking (Widarni Mariati, 2020).

Menurut Narastuti dalam (Tjiptono, 2005) istilah mobile banking sangat berkaitan dengan adanya fasilitas perbankan melalui komunikasi seperti smartphone. Mobile banking di Indonesia berkembang sangat pesat karena layanannya bisa memberikan kepraktisan, fleksibilitas, dan kemudahan dalam segala urusan. Nasabah dapat menggunakan telephone bahkan internet untuk berhubungan dengan bank tanpa harus datang ke kantor (Lesti, 2019).

Bank Muamalat KCP Madiun berdiri pada tahun 2007 dan berada di Jl. Kolonel Marhadi No. 28, Nambangan Lor, Kec. Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur. Bank Muamalat juga memiliki layanan mobile banking tersendiri yaitu Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) atau biasa disingkat MDIN. Muamalat DIN merupakan layanan mobile banking yang ditawarkan oleh bank Muamalat yang dibisa diakses kapan saja dan dari lokasi mana saja oleh semua pengguna, terlepas dari apakah mereka nasabah ataupun bukan (Bank Muamalat, 2023). Berikut merupakan tabel volume transaksi Muamalat DIN tahun 2021-2022:

Table 1. Volume Transaksi Muamalat DIN

Tahun	Volume Transaksi
2021	2,4 Triliun
2022	4,6 Triliun

Sumber: (Bank Muamalat Indonesia, 2022)

Berdasarkan tabel diatas volume transaksi Muamalat DIN mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan demikian menunjukkan bahwa perkembangan Muamalat DIN di Indonesia cukup pesat, hal ini membuktikan bahwa warga Indonesia menggunakan layanan Muamalat DIN yang berfungsi sebagai alat pembayaran cepat, fleksibel, efektif, dan mudah digunakan.

Jumlah nasabah Pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun terus meningkat setiap tahun. Bapak Affandi selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Madiun mengatakan bahwa “Bank Muamalat KCP Madiun memperoleh peringkat 1 se area Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara tiga bulan berturut-turut, bulan Oktober, November, dan Desember 2022 dan peringkat 4 seluruh Indonesia dalam satu tahun terakhir” (Hasil Wawancara, 2022).

Table 2. Jumlah Nasabah Pengguna Muamalat DIN

Bulan	2019	2020	2021	2022
Januari	48	57	51	128
Februari	31	29	36	16
Maret	20	27	39	144
April	28	26	28	126
Mei	21	23	48	87
Juni	28	25	81	12
Juli	30	35	72	268
Augustus	52	51	75	228
September	39	49	65	180
October	24	33	46	208

November	23	26	65	212
Desember	42	39	52	384
Total	386	411	658	1.993

Sumber: (Hail Wawancara oleh Sub Branch Manager,, 2023)

Berdasarkan tabel 2 di atas terlihat bahwa nasabah yang menggunakan Muamalat DIN terus bertambah dari tahun ke tahun. Dengan demikian, terbukti secara langsung banyak orang atau nasabah yang menggunakan layanan Muamalat DIN.

Ketertarikan nasabah dalam menggunakan layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dipengaruhi pemikirannya terhadap informasi yang didapat, salah satunya adalah informasi atas faktor kemanfaatan (Jugiyanto, 2007). Selain bermanfaat, kemudahan penggunaan juga menjadi faktor terpenting yang diperhatikan nasabah ketika menggunakan layanan perbankan (Davis F.D, 2009).

Demi kemudahan penggunaan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) bank Muamalat KCP Madiun terus mengoptimalkan layanannya. menurut Poerwadarminta Dalam (Muhammad Ali, 2014) optimalisasi merupakan keberhasilan dalam pencapaian keinginan, jadi optimalisasi merupakan hasil pencapaian keinginan sesuai yang diharapkan secara efektif dan efisien. selaras dengan pendapat Depdikbud (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI) dalam (Hidayat & Irvanda, 2022) optimalisasi adalah proses peningkatan keinginan seseorang terhadap tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Optimalisasi mempunyai peran penting dalam tercapainya tujuan suatu lembaga perbankan .

Salah satu tujuan utama bank Muamalat KCP Madiun yaitu memberikan kemudahan bertransaksi kepada nasabah dengan cara mengoptimalkan Muamalat DIN menjadi lebih mudah, praktis, fleksibel, dan aman. Oleh karena itu diperlukan strategi yang dapat mengukur seberapa tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada nasabahnya (Mawarni et al., 2021). Strategi merupakan sebagai tujuan pencapaian tertentu yang hendak dituju atau dapat juga diartikan sebagai perencanaan jangka panjang perusahaan untuk mencapai misi dan tujuan tertentu (Mulyadi, 2000).

Untuk memastikan strategi yang digunakan telah diterapkan dengan tepat bank Muamalat KCP Madiun melakukan evaluasi strategi layanan untuk mengetahui strategi yang di pilih konsisten, tepat, dan dapat diterapkan (Lawrence R. Jauch dan William F. Glueck, 1999). Evaluasi strategi adalah proses strategi dimana manajemen puncak memastikan bahwa strategi yang mereka pilih dapat diterapkan dengan cara yang benar dan membantu perusahaan mencapai tujuannya (Amirullah, 2015).

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Benget Tua Simarmata, 2019), diperoleh hasil bahwa strategi optimalisasi layanan berpengaruh pada peningkatan jumlah nasabah dengan cara memperkenalkan dan mendemostrasikan layanan kepada nasabah. penelitian lain yang dilakukan oleh (Putri Fitriani Fajria, 2022), diperoleh hasil bahwa optimalisasi strategi layanan berpengaruh pada peningkatan loyalitas nasabah dengan cara memberikan ketertarikan pada fitur-fitur layanan. Adapun

penelitian yang dilakukan (Hasna Zahira, 2022), diperoleh hasil bahwa strategi optimalisasi layanan berpengaruh pada meningkatnya minat nasabah dalam menggunakan layanan dengan cara memperkenalkan secara detail produk atau layanan tersebut dengan iklan.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Bagaimana sistem optimalisasi layanan Muamalat DIN untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. (2) Bagaimana strategi layanan Muamalat DIN untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. (3) Bagaimana evaluasi strategi layanan.

Metode

Metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mengumpulkan data deskriptif dan menyertakan kondisi atau fakta yang relevan dari lapangan (Agustinova, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak Bank Muamalat KCP Madiun untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan nyata.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah data primer dan sekunder. Data primer berupa wawancara langsung dengan manager, karyawan dan nasabah. Kemudian data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan referensi yang mendukung dengan kata kunci "Optimalisasi strategi layanan, dan "evaluasi strategi". Setelah data yang dikumpulkan sudah dikatakan cukup selanjutnya peneliti menggunakan pengecekan keabsahan data triangulasi. Triangulasi digunakan untuk memverifikasi keabsahan data yang telah diperoleh dari data lain yang telah dikumpulkan. Data yang dikumpulkan dapat dibandingkan dengan temuan para ahli (Lexy J. Meleong, 2015). Sehingga peneliti nantinya dapat melakukan pengecekan kembali data temuannya.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu reduksi data, Reduksi data pembuangan data yang tidak perlu (A. Maicel Huberman and B Miles Mathew, 1992). Penelitian ini menggunakan 7 sampel yaitu 4 staff dan 3 nasabah pengguna Muamalat DIN. kemudian peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan terkait optimalisasi strategi layanan bank Muamalat KCP Madiun. Kemudian peneliti menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019).

Hasil dan Pembahasan

- 1. Sistem Optimalisasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Untuk Meningkatkan Kemudahan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun**
 - a. Selalu Memberikan pembaruan Sistem

Sistem di bank Muamalat KCP Madiun selalu memberikan pembaruan pada layanan Muamalat DIN. Data tersebut didukung dari hasil wawancara dengan Bapak Affandi selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Madiun, menjelaskan bahwa:

“Kalau dikita selalu mengupdate Muamalat DIN supaya sistemnya semakin optimal hingga nasabahnya mudah dan nyaman menggunakan Muamalat DIN”.

Dari hasil wawancara diatas juga sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti melalui aplikasi Muamalat DIN yang menunjukkan bahwa sistem terakhir diupdate pada 16 Februari 2023. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ahmad Takdir yang menganalisis tentang Inovasi Keuangan *Digital Islamic Network (DIN)* Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital Bank Muamalat, dengan hasil yaitu agar bisa bersaing di era digital 4.0 dan tidak kalah dengan produk lainnya maka Muamalat DIN harus diupgrade untuk menciptakan layanan yang nyaman dan tidak rumit sehingga akan berimplikasi positif pada nasabah (Takdir, 2021).

b. Selalu memberikan Informasi Produk Baru

Salah satu bentuk pengoptimalan sistem pada layanan Muamalat DIN yaitu selalu memberikan informasi terbaru pada nasabah, pemberitahuan informasi terbaru melalui WA blast dan aplikasi Muamalat DIN membuat nasabah tidak perlu datang ke kantor bank Muamalat untuk mengetahui produk dan layanan terbaru dalam bertransaksi. Data tersebut didukung dari hasil wawancara dengan Bapak Anang selaku nasabah pengguna Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Madiun, menjelaskan bahwa:

“Benar, biasanya itu ada WA sama aplikasi kalau ada produk baru atau informasi lainnya. Biasanya juga di instagram itu ada mbak, tapi paling sering saya lihatnya dari Wa sama aplikasi Muamalat DIN.”

Dari hasil wawancara diatas juga sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti melalui aplikasi Muamalat DIN yang menyediakan tata cara penggunaan dan produk jasa atau fitur baru. Hal tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ahmad Riad yang menganalisis tentang Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat KC Palangka Raya, dengan hasil yaitu bank Muamalat ikut serta memberitahukan produk jasa baru kepada nasabah dalam bentuk informasi kepada nasabah seperti menggunakan SMS blast, WA blast, dan aplikasi mobile Banking (Ahmad Riad, 2020).

2. Optimalisasi Strategi Layanan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Untuk Meningkatkan Kemudahan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun

Bank Muamalat KCP Madiun memiliki beberapa strategi khusus dengan strategi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Adapun Tangibles yang ada di bank Muamalat KCP Madiun yaitu toilet, musholla, tempat wudhu, tempat parkir, pendingin

ruangan, tempat tunggu yang nyaman dan luas, dan lain-lain. Selanjutnya adapun Reliability yang ada di bank Muamalat KCP Madiun yaitu dengan menciptakan layanan SalaMuamalat yang bisa dihubungi dimanapun tanpa harus datang ke kantor cabang terdekat. Lalu adapun Responsiveness yang ada di bank Muamalat KCP Madiun yaitu bersikap tanggap dalam menerima keluhan-keluhan nasabah serta memberikan solusi atau jalan keluar. Selanjutnya adapun Assurance yang ada di bank Muamalat KCP Madiun yaitu menjelaskan produk dengan jujur serta tidak melebih-lebihkan dan memberikan pengetahuan kepada nasabah bahwa bank Muamalat KCP Madiun sudah diawasi oleh OJK, diakui oleh MUI dan sudah dijamin LPS. Lalu adapun Emphaty yang ada di bank Muamalat KCP Madiun yaitu menjelaskan sesuatu yang dibutuhkan nasabah dengan tutur kata yang santun dan bersikap sopan, memberikan pelayanan yang cepat serta menjelaskan pemahaman sedetail mungkin sampai nasabah merasa paham. Data tersebut didukung dari hasil wawancara dengan Bapak Affandi selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Madiun, menjelaskan bahwa:

“kita selalu memenuhi kebutuhan nasabah, kenyamanan tempat untuk bertransaksi, ada kamar mandi, tempat sholat dan alat sholatnya, Ac, dan ruangnya bersih. Kita juga menekankan memberikan pelayanan yang cepat tanggap dalam melayani nasabah, memberikan solusi dan memberikan jalan keluar setiap permasalahan dengan cara yang sopan dan sabar, penyampaian informasi dengan jujur tanpa melebih-lebihkan dan mengurangkan agar mereka percaya. Semua karyawan disini juga memberikan perhatian pada nasabah yang kesulitan saat bertransaksi.”

Hal tersebut sesuai dengan teori Tjiptono dari Parasuraman bahwa terdapat lima dimensi strategi layanan dari model serqual atau teori total quality service yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan diantara yaitu Tangibles/ Bukti Fisik, Reliability/ Keandalan, Responsiveness/ Daya Tanggap, Assurance/ Jaminan, dan Emphaty/ Empati (Philip Kotler, 2009).

Adapun strategi lain yaitu Pengoptimalan sosialisasi Muamalat DIN, penawaran kepada nasabah, dan sosialisasi di sosial media.

a. Pengoptimalan Sosialisasi Muamalat DIN

untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi yaitu dengan memberikan edukasi kepada nasabah, customer service berperan aktif dalam mengedukasi para nasabah dengan memberikan penjelasan kepada nasabah lama ataupun baru mengetahui Muamalat DIN. Data tersebut didukung dari hasil wawancara dengan Ibu Hilda selaku nasabah pengguna Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Madiun, menjelaskan bahwa:

“Waktu pertama kali mau pakai Muamalat DIN customer service juga membantu menjelaskan cara-caranya atau tutorialnya sama itu dikasih tau apa aja kegunaannya, manfaatnya, kalau ada kendala gimana gitu.”

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Benget Tua Simarmata yang menganalisis tentang strategi optimalisasi penggunaan SMS Banking kepada nasabah PT Bank Sumut Simpang KCP Kwala Medan dengan hasil yaitu menjelaskan produk SMS Banking,

prosedur penggunaannya, dan manfaatnya kepada nasabah sehingga mampu meningkatkan jumlah pengguna SMS Banking di PT Bank Sumut Simpang KCP Kwala Medan (Benget Tua Simarmata, 2019).

b. Memberikan Penawaran Kepada Nasabah

Bank Muamalat melakukan penawaran kepada nasabah. Data tersebut didukung dari hasil wawancara dengan Ibu Fahira selaku customer service Bank Muamalat KCP Madiun, menjelaskan bahwa:

“Strateginya menurutku kalau ada nasabah yang sudah punya rekening bank Muamalat pastikan kayak ditanya sudah pernah pakai Muamalat DIN atau belum, misalkan belum kita tawarkan dengan menjelaskan berbagai fitur dan keuntungan apabila menggunakan Muamalat DIN”.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Putri Fitriani Fajria yang menganalisis tentang Optimalisasi mobile banking untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk, dengan hasil yaitu mengajak nasabah untuk memakai mobile banking dengan harapan nasabah yakin dan mau menggunakan mobile banking untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi nasabah secara online dimanapun dan kapanpun (Putri Fitriani Fajria, 2022).

c. Melakukan Sosialisasi di Sosial Media

Melakukan sosialisasi lewat sosial media diperlukan, Bank Muamalat KCP Madiun menggunakan media instagram untuk menarik minat nasabah agar senantiasa menggunakan Muamalat DIN. Data tersebut didukung dari hasil wawancara dengan Ibu Ely selaku Relationship Manager Funding Bank Muamalat KCP Madiun, menjelaskan bahwa:

“biasanya promo, terus share manfaat-manfaat, kelebihan-kelebihan dari Muamalat DIN lewat video yang menarik lewat media WA atau instagram, kita yang aktif itu instagram kalau facebook nggak, karena sekarang feed yang besar ya dari instagram itu”.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Indrika Reski Amalia yang menganalisis tentang optimalisasi produk Bank Syariah dalam menghadapi digital banking (studi kasus Bank Mandiri Syariah Mandiri Kota Palopo), dengan hasil yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan cara membuat akun instagram agar nasabah dan calon nasabah dapat lebih memahami produk atau layanan bank Mandiri Syariah (Indrika Reski Amalia, 2019).

d. Menambah Fitur Baru

Optimalisasi yang dilakukan bank Muamalat KCP Madiun yaitu menambah fitur baru dan sistem keamanan. Dengan pilihan fitur yang lengkap tentunya akan semakin meningkatkan kemudahan bertransaksi nasabah selain itu juga dapat memberikan daya tarik kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan teori Schmitt dalam Setyo Wibowo yaitu fitur sebagai karakteristik yang meningkatkan fungsi fundamental suatu produk. Bagi pemasar tradisional

fitur merupakan alat yang sangat penting untuk membedakan produk mereka dari produk pesaing karena fitur inilah yang menjadi alasan konsumen memilih suatu produk (Wibowo et al., 2015).

e. **Pengoptimalan Sistem Keamanan**

Selanjutnya Sistem keamanan Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Madiun sangat baik seperti pada saat bertransaksi otomatis sistem memilih jaringan yang aman digunakan, terdapat password untuk log in, adanya TIN (Transaction Identification Number), dan otomatis terdeteksi IMEI handphone dengan aplikasi dan nomor yang sama, sehingga keamanan data nasabah sangat terjaga. Hal ini sesuai dengan teori Lee yang menyatakan bahwa keamanan merupakan aspek terpenting dari layanan internet banking yang dapat mendorong nasabah untuk terus menggunakannya, semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah maka akan semakin tinggi juga minat bertransaksi nasabah menggunakan layanan yang diberikan perusahaan tersebut (Lee, 2009).

3. Evaluasi Strategi Layanan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Untuk Meningkatkan Kemudahan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun

a. **Evaluasi Strategi Satu Minggu Sekali, Satu Bulan Sekali dan Satu Tahun Sekali**

Evaluasi berperan sangat penting dalam penerapan strategi yang telah ditentukan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, dalam hal ini manajemen puncak atau pimpinan bank Muamalat KCP Madiun selalu melakukan evaluasi pada strategi layanan yang sudah dijalankan. Hal ini sejalan dengan teori Amirullah bahwa evaluasi strategi yaitu tahapan dari proses strategi dimana manajemen puncak mencoba memastikan bahwa strategi yang mereka pilih dapat diterapkan dengan cara yang benar dan membantu perusahaan mencapai tujuan (Amirullah, 2015).

Begitupun dengan bank Muamalat pimpinan selalu mengadakan evaluasi dalam satu minggu sekali untuk frontliner, satu bulan sekali dan satu tahun sekali untuk semua karyawan, dari situ dapat dilihat dan dipastikan bahwa strategi yang telah ditetapkan itu sudah tepat dan juga membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Sesuai dengan teori Porter dalam Marsye bahwa evaluasi strategi sangatlah penting dilakukan karena evaluasi yang tepat waktu dapat menjadi peringatan manajemen akan adanya potensi masalah. Evaluasi strategi juga bermanfaat bagi perusahaan atau bisnis untuk bertahan dengan sebaik-baiknya di era persaingan yang ada (Pasanea et al., 2022).

b. **Evaluasi Strategi Pengoptimalan Sosialisasi, Fitur dan Sistem**

Hasil dari evaluasi yang dilakukan bank Muamalat KCP Madiun menggunakan kekuatan internal yaitu dengan mengoptimalkan sosialisasi kepada nasabah,

menambahkan fitur baru yang dibutuhkan nasabah dan juga meningkatkan sistem keamanan Muamalat DIN, memanfaatkan peluang eksternal dengan digitalisasi yang semakin meningkat. Sesuai dengan teori Davit bahwa sebuah perusahaan atau organisasi dapat menggunakan kekuatan internalnya untuk pertumbuhan, memanfaatkan peluang eksternal untuk pertumbuhan, menyadari dan mengatasi ancaman, serta mengatasi kelemahan internal melalui strategi yang efektif. Dengan evaluasi strategi suatu perusahaan atau organisasi dapat secara efektif melaksanakan keputusan, membuat keputusan tersebut dalam jangka panjang dan mengambil tindakan korektif jika perlu (David, 2016).

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa optimalisasi sistem layanan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi bagi nasabah Bank Muamalat KCP Madiun adalah dengan selalu memberikan update layanan dan memberikan informasi produk jasa atau fitur baru sehingga sistem akan semakin baik, jika sistem semakin baik maka akan semakin mudah untuk mengakses dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Optimalisasi strategi layanan Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Madiun dengan menerapkan strategi khusus menggunakan model layanan serqual atau total quality, meliputi (tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empati). Strategi lain yang adalah mengoptimalkan sosialisasi yaitu dengan memberikan edukasi, memberikan penawaran, dan melakukan sosialisasi di media sosial. Lalu optimalisasi penambahan fitur baru dan juga optimalisasi sistem keamanan. Evaluasi strategi layanan Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Madiun yaitu melakukan evaluasi seminggu sekali untuk frontliner, sebulan sekali dan satu tahun sekali untuk seluruh pegawai, untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan strategi yang telah diterapkan.

Referensi

- A. Maicel Huberman and B Miles Mathew. (1992). *Kualitatif data Analisis, Edisi Bahasa Indonesia*. UII Press.
- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Calpulis.
- Ahmad Riad. (2020). Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islami Network) pada Bank Muamalat KC Palangkaraya. In *IAIN Palangkaraya*.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Mitra Wacana Media.
- Bank Muamalat. "Muamalat DIN". Dikutip dari situs (<https://www.bankmuamalat.co.id/>). "Website Resmi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk".
- Benget Tua Simarmata. (2019). Strategi Optimalisasi Penggunaan SMS Banking Kepada Nasabah Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Simpang Kwala Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 3(2).
- David, F. R. dan F. R. D. (2016). *Manajemen Strategik*. Alih Bahasa Alexander Sindoro, Prehallindo.

- Davis F.D. (2009). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*, 13(5).
- Direktorat, penelitian dan P., Perbankan, & Indonesia. (2002). Internet Banking Di Indonesia. *Buletin Ekonomi Moneter Perbankan*, 37–64.
- Hasna Zahira. (2022). Optimalisasi penggunaan sistem layanan mobile banking dalam menarik minat nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabnag Pembantu Bogor Cileungsi Metland. In *UIN Syarif Hodayatullah Jakarta* (Issue 8.5.2017).
- Hidayat, asep, & Irvanda, M. (2022). Optimalisasi Penyusunan dan Pembuatan Laporan untuk Mewujudkan Good Governance. *Hospitality*, 11(1), 281–290.
- Indrika Reski Amalia. (2019). *No Title Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)*. IAIN Palopo.
- Jugiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan*. Andi.
- Lawrence R. Jauch dan William F. Glueck. (1999). *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Erlangga.
- Lee. (2009). *Pengantar Manajemen*. Salemba Empat.
- Lesti. (2019). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Mobile Banking (Masyarakat Kec. Suli, Kab.Luwu). In *Skripsi*.
- Lexy J. Meleong. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Reamaja Rosdakarya.
- Mawarni, R., Fasa, M. I., & Suharto. (2021). Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 34(1), 17. <https://ejournal.steibbi.ac.id>
- Muhammad Ali. (2014). *Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan*. PT Bumi Aksara.
- Mulyadi, J. S. (2000). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Aditya Media.
- OJK. (2016). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum*. 2, 1–23.
- Pasanea, M. R. H., Iriani, A., & Wasitohadi, W. (2022). Evaluasi Strategi Bersaing di TK Tunas Kasih Klungkung. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 88–98. <https://doi.org/10.24246/jk.2022.v9.i1.p88-98>
- Philip Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo.
- Putri Fitriani Fajria. (2022). *Optimalisasi Strategi Layanan Mobile Banking Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kntor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk*. UIN SATU Tulungagung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Takdir, A. (2021). Inovasi Keuangan Digital Islamic Network (Din) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital (Studi Kasus Bank Muamalat). *IBF JOURNAL : Perbankan Syariah & Keuangan* 1, 1(2), 103–118. <https://doi.org/10.30863/ibf.v1i2.3008>
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset.
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440–456.