

**Penerapan Layanan Muamalat DIN Dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Serdang**

**Nadya Ervina<sup>1</sup>, Risma Wartii<sup>2</sup>, Nursantri Yanti<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
[nadyaervina81@gmail.com](mailto:nadyaervina81@gmail.com), , [rismawartii@gmail.com](mailto:rismawartii@gmail.com) , [nursantriyanti@uinsu.co.id](mailto:nursantriyanti@uinsu.co.id)

**ABSTRACT**

*This study aims to find out how the application of Muamalat Din services in Ease of Transactions at PT Bank Muamalat Indonesia Kcp Serdang. This research uses descriptive qualitative method. Qualitative research can be understood as a way of describing the condition of the subject or object of research. The data used in this study comes from secondary data, namely data obtained from library materials such as journals, books and other electronic media. This data was collected through interviews and literature review (literature review). The results of this study are the application of DIN muamalat services at PT. Many Bank Muamalat Indonesia Kcp Serdang have not used Muamalat DIN as a transaction service. Some of the causes include the lack of socialization regarding muamalat DIN to customers, in which customers are ultimately less informed about the existence of this muamalat DIN mobile banking application. PT. Bank Muamalat Indonesia Kcp Serdang must be further improved both in terms of operations and services and marketing. In addition, promotions in introducing products are not only focused on one service to its customers, there are factors that influence customer interest in using DIN's muamalat services, namely fast access, time efficiency, and maintained security and all products are specialized in sharia principles.*

**Keywords: muamalat din, ease of transaction, muamalat bank**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan layanan Muamalat Din dalam Kemudahan Bertransaksi Pada PT Bank Muamalat Indonesia Kcp Serdang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai cara menjabarkan kondisi subjek atau objek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder yaitu data yang didapat dari bahan pustaka seperti jurnal, buku dan media elektronik lainnya. Data ini dikumpulkan melalui wawancara dan studi pustaka (literature riview). Adapun hasil penelitian ini adalah penerapan layanan muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kcp Serdang banyak yang belum menggunakan Muamalat DIN sebagai layanan transaksi. Adapun beberapa penyebabnya diantaranya adalah kurangnya sosialisasi mengenai muamalat DIN ini kepada nasabah, yang mana nasabah akhirnya kurang informasi mengenai adanya aplikasi mobile banking muamalat DIN ini. PT. Bank Muamalat Indonesia Kcp Serdang harus ditingkatkan lagi baik dari segi operasional maupun layanan dan pemasaran. Selain itu promosi dalam memperkenalkan produk tidak hanya terfokus pada satu jasa saja kepada nasabahnya, dapaun faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap penggunaan layanan muamalat DIN ini yaitu kemudahan akses yang cepat, efisiensi waktu, dan keamanan yang terjaga dan semua produknya di khususkan pada prinsip syariah.

**Kata Kunci: muamalat din, kemudahan bertransaksi, bank muamalat**

## **PENDAHULUAN**

PT. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syari'ah pertama di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia didirikan atas hasil gagasan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Indonesia. Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan yang telah menerapkan sistim informasi dan teknologi. Bank di zaman sekarang berlomba-lomba mengeluarkan inovasi-inovasi baru seperti halnya di PT. Bank muamalat Indonesia. Salah satu kemajuan dari sistim informasi di PT. Bank Muamalat Indonesia dalam dunia perbankan yaitu adanya Mobile Banking Muamalat. Arti istilah Mobile Banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan M-Banking. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. (Nurastuti, 2011).

Masyarakat kita masih belum terbiasa dengan transaksi Mobile Banking dan bahkan masih banyak yang belum mengerti. Gambaran yang mudah dimengerti tentang Mobile Banking sebagai ilustrasinya adalah Meja teller/customer service seolah-olah berpindah ke tempat nasabah, di mana nasabah pulalah sebagai teller/customer servicenya, atau tangan Teller/customer service berada di tangan nasabah. Nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, di luar menu tersebut tidak dapat dilakukan. Transaksi Mobile Banking dapat dilakukan di mana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta real time.

Diawal tahun 2020 Mobile Banking Muamalat BMI sudah tidak bisa digunakan sebagian nasabah dikarenakan BMI melakukan perubahan aplikasi Mobile Bankingnya, dan sebagian nasabah masih bisa membuka aplikasi Mobile Banking Muamalat tersbut. Namun dibulan Maret aplikasi Mobile Banking Muamalat sudah tidak bisa digunakan lagi oleh seluruh nasabah BMI. Dengan perkembangan industri 4.0 BMI mengkonfersikan Mobile Banking Muamalat menjadi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) untuk lebih mengikuti perkembangan digital yang selalu memudahkan semua orang dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Muamalat DIN sudah resmi diluncurkan pada 14 November 2019 dan sudah bisa digunakan di akhir tahun 2019 atau di awal tahun 2020. Muamalat DIN dibandingkan dari versi Mobile Banking sebelumnya diperkaya dengan penambahan fitur-fitur baru yang berguna untuk memantau rekening nasabah (Takdir, 2021). Muamalat DIN menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan seperti pengecekan saldo, transfer ke sesama bank maupun bank lain, pembelian pulsa, bayar PLN, buka rekening baru dan lain sebagainya. Aplikasi muamalat DIN dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh nasabah yang menggunakan.

Berdasarkan faktanya, banyak nasabah yang masih melakukan transaksi melalui teller. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan nasabah terkait penggunaan layanan e-banking dan kurangnya perhatian nasabah yang disebabkan

oleh adanya keraguan akan adanya resiko penyadapan dari penggunaan layanan e-banking atau Muamalat DIN.

Adapun permasalahan yang penulis temukan dilapangan adalah masih banyaknya nasabah yang belum mengetahui tentang aplikasi Muamalat DIN, nasabah masih banyak yang gagap teknologi sehingga juga menimbulkan masalah karena mereka tidak bisa dan tidak pandai didalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Rasa tingkat kekhawatiran dan cemas didalam menggunakan aplikasi juga menjadi suatu faktor pendorong bagi nasabah karena mereka khawatir akan adanya penyadap yang bisa mengambil uang mereka nantinya dan juga ketakutan data-data hp mereka akan dicuri oleh orang lain hal ini disebabkan karena masih minimnya pengetahuan para nasabah akan tentang pemakaian aplikasi Muamalat DIN ini. li

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Penerapan Muamalat Din Dalam Kemudahan Bertransaksi Pada PT.Bank Mumalat Indonesia KCP Serdang. ii

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai cara untuk menyelesaikan masalah yang diteliti dengan cara menjabarkan kondisi subjek atau objek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder yaitu data yang didapatkan dari bahan pustaka seperti jurnal, buku dan media elektronik lainnya. Data ini dikumpulkan melalui wawancara dan studi pustaka (literature riview). (Sugyono, 2017).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengertian muamalat DIN (Digital Islamic Network)**

Muamalat DIN adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah maupun non Nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti:

- a. Fitur finansial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
- b. Fitur nonfinansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat, jadwal salat), serta layanan "hubungi kami" yang mempermudah pengguna untuk menghubungi
- c. Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: New look (tampilan lebih fresh), biometric login (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), single portfolio view (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), smart transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).

Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga kemananan data Nasabah. Aplikasi Muamalat DIN bisa diunduh melalui AppStore untuk pengguna iPhone minimum versi iOS 7 dan Google Play Store untuk pengguna Android dengan minimum versi 4.0 (Jellybean).

Cukup empat langkah mudah bagi Nasabah Bank Muamalat untuk melakukan registrasi pada Muamalat DIN:

- a. Input detail nomor rekening, PIN ATM, nomor ponsel yang terdaftar di Bank dan kode captcha.
- b. Verifikasi SMS OTP (one time password) yang otomatis akan terisi
- c. Buat user ID dan password:
  - 1) Sertakan alamat e-mail untuk kebutuhan notifikasi Anda
  - 2) Masukkan referral code (id petugas Bank jika diperlukan)
- d. Buat TIN (transaction identification number) yang akan digunakan untuk otentikasi transaksi.

## **Kelebihan Aplikasi Muamalat DIN**

Bank Muamalat meluncurkan aplikasi mobile banking terbaru yang diberi nama Muamalat Digital Islamic Network atau disingkat Muamalat DIN. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur mutakhir seperti biometric login dan auto read One Time Password (OTP). Chief Executive Officer (CEO) Bank Muamalat Achmad K. Permana mengatakan, Muamalat DIN dirancang untuk melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun non finansial secara real time. Dengan berbagai fitur kekinian yang tersedia diharapkan customer experience nasabah existing dapat semakin maksimal. Selain itu, akuisisi nasabah baru akan meningkat dan pemasukan dari fee based income semakin bertambah.

Muamalat DIN bisa di download melalui Google Play Store untuk pengguna sistem operasi Android dan App Store untuk pengguna sistem operasi iOS. Aplikasi ini, juga bisa digunakan oleh non nasabah Bank Muamalat karena terdapat fitur konten Islami seperti kalkulator zakat, jadwal salat dan arah kiblat. Dibandingkan versi mobile banking sebelumnya, Muamalat DIN diperkaya dengan penambahan fitur yang berguna untuk memantau rekening nasabah. Rekening yang akan ditampilkan pada Muamalat DIN adalah seluruh rekening yang dimiliki oleh nasabah yang disebut dengan single portfolio view.

Nasabah juga dapat melakukan pembukaan rekening baru secara online melalui aplikasi Muamalat DIN. Selain itu, nasabah juga sudah dapat melakukan isi ulang uang elektronik Go-Pay dan OVO via Muamalat DIN. Dari segi keamanan dipastikan lebih terjamin berkat adanya teknologi biometric login dan auto read OTP. Teknologi biometric memudahkan pengguna untuk login menggunakan sidik jari (finger print), dan pengenalan wajah (face ID). Fitur face ID tersedia untuk iPhone seri X ke atas.

## **Penerapan Muamalat DIN**

Hampir seluruh perbankan saat ini baik bank syariah maupun bank konvensional juga sudah memiliki layanan mobile banking yang tentu saja dapat diakses melalui ponsel. Untuk itu, guna meningkatkan pelayanan prima kepada seluruh Nasabah setia, Bank Muamalat Indonesia sebagai pioneer bank syariah nasional berupaya untuk terus melakukan berbagai inovasi dengan layanan dan produk yang dimiliki, salah satunya dengan digitalisasi perbankan. Melalui mobile

banking syariah MDIN (demikian panggilan singkat untuk Muamalat DIN) yang merupakan platform digital unggulan, Bank Muamalat Indonesia membuktikan komitmennya sebagai bank syariah terkemuka dalam era digitalisasi perbankan saat ini.

Muamalat DIN merupakan versi mobile banking syariah terbaru dari Bank Muamalat Indonesia dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang dipersembahkan bagi para Nasabah setia. Di dalamnya, terdapat berbagai fitur-fitur modern, kekinian dan islami yang tidak hanya mempermudah beragam urusan keuangan dan perbankan tapi juga membantu keseharian seorang muslim/muslimah, seperti jadwal salat, arah kiblat, kalkulator zakat, dan hadist harian. Mobile banking syariah MDIN juga memiliki layanan pembayaran Ziswaf (zakat, infak, sedekah, & wakaf) yang lengkap sehingga Nasabah dengan leluasa dapat menyalurkan kewajibannya kepada lembaga yang dipilihnya. Nasabah dengan mudah memilih lembaga tujuan ziswafnya pada menu pembayaran yang sudah tersedia di mobile banking syariah MDIN. Tujuan dirilisnya aplikasi Muamalat DIN ini yakni untuk menambah peminat nasabah untuk lebih aktif dalam melakukan kegiatan transaksi namun dari data yang didapatkan peneliti jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi yang terbaru ini lebih sedikit dari pada aplikasi yang lama yakni 500.000 berbanding 100.000.

Untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabah, maka pihak bank perlu menganut konsep kepuasan pelanggan. Agar dapat hidup dalam era digitalisasi yang ditandai dengan semakin berkembangnya teknologi khususnya mobile banking, maka pihak bank harus mempunyai pelanggan loyal yang percaya terhadap jasa online bank. Seiring maraknya kejahatan internet, faktor kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam menggunakan mobile banking untuk bertransaksi di bank. Konsep percaya ini berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank yang dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akan nasabah. Keamanan berarti penggunaan akan sistem ini aman, serta rendahnya resiko kehilangan data maupun resiko pencurian. Kerahasiaan berarti segala hal yang berhubungan dan berkaitan dengan informasi pribadi pengguna akan terjamin kerahasiaannya. (Rachmawati, 2014).

Faktor ini sangat berperan dalam mempengaruhi nasabah dalam menggunakan mobile banking. Kepercayaan terbangun dari adanya rasa aman dan rahasia yang terjamin, adanya manfaat yang didapat dan adanya kejujuran. Jelas dalam meningkatkan kepercayaan ini pastinya didukung oleh faktor risiko yang rendah. Sehingga faktor kepercayaan ini akhirnya mendorong nasabah untuk melakukan transaksi dengan menggunakan mobile banking. Kepercayaan menggambarkan integritas dari suatu perusahaan. Jika hal ini diabaikan maka akan berdampak pada profitabilitas perusahaan dan juga kepada citra dan reputasi perusahaan tersebut. (Rahmad, 2014).

## **Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah**

Sejak diluncurkan tahun 2019, Muamalat Din terus memberikan inovasi melalui fiturnya. Mobile banking muamalat merupakan layanan elektronik perbankan yang bisa diakses 24 jam dengan mudah dan aman. Layanan ini memungkinkan nasabah dapat bertansaksi dimanapun dan kapanpun. Adapun beberapa fitur yang ada di Muamalat Din dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Fitur	Keterangan
Transfer	Antar Bank Muamalat, Antar Bank Lain, SKN dan RTGS
Pembayaran Top Up	<ul style="list-style-type: none"><li>- PLN (Pasca Bayar, Token, dan non tagihan</li><li>- Telkom ( Telkom Pay dan Internet Telkom)</li><li>- Ponsel Pascabayar</li><li>- Pulsa Ponsel</li><li>- Paket Data</li><li>- Uang Elektronik</li><li>- Tv Berlangganan</li><li>- Tiket</li><li>- Zakat</li><li>- Virtual Account</li><li>- DPLK Syariah Muamalat</li></ul>
Pembukaan Rekening Online	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tabungan</li><li>- Deposito</li></ul>

Muamalat Din ini adalah salah satu jenis mobile banking yang memiliki beragam fitur diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Fitur fonancial yang memungkinkan nasabah bertransaksi financial tanpa harus datang ke bank
2. Fitur non financial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui segala produk.
3. Fitung yang menggiurkan atau menarik lainnya yaitu adanya tampilan baru yang lebih bagus.( [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) )

Selain fitur menarik diatas, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang tinggi. Fitur mualamat DIN yang lain yaitu transfer antar Muamalat maupun bank lain, pembayaran dani top up seperti PLN, Telkom, pulsa ponsel, paket data, uang elektronik (OVO dan Gopay), tiket dan zakat (BMM, Baznaz, dan Rumah zakat). Pada new mobile banking mengeluarkan fitur baru yaitu dapat bertransaksi QRIS, dimana saat ini nasabah bisa bertransaksi di merchant yang berlogo QRIS. Transaksi menjadi lebih praktis dan mudah dengan adanya fitur favoritiuntuk menyimpan transaksi finansial. Memberikan kemudahan dalam melakukan transfer. Tidak perlu input kode bank tujuan dan hanya tinggal memilih list bank tujuan. Serta Muamalat DIN ini juga menawarkan transaksi yang mudah dan aman dengan menggunakan TIN challenge pada setiap transaksi. Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak. Faktor kepercayaan dalam *e-commerce* adalah perkiraan subyektif dimana konsumen percaya mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

(Rithmaya, 2016). Dalam pembuatan produk pastinya sangat membutuhkan sesuatu yang berbedan dan menarik. Hal ini juga berlaku dalam suatu produk perbankan. Fitur juga merupakan suatu spesifikasi dari produk itu sendiri. Dengan begitu para konsumen pastinya bisa membedakan perbedaan dari produk satu dengan produk yang lain. Fitur sendiri memiliki peran yang cukup penting dalam pembuatan produk yang berkualitas dan baik. Fitur sering dihubungkan dengan suatu kemanfaatan atau fungsionalitas dari suatu produk. Fitur merupakan anggapan konsumen terhadap karakteristik yang dimiliki suatu produk atau menyempurnakan fungsi produk.

Berikut beberapa indikator ketersediaan fitur suatu sistem menurut Poon yang dikutip Hans Setiawan idkk iindikator ketersediaan fitur suatu sistem:

1. Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa

Fitur layanan memberikan kemudahan pada pengguna dalam mengakses informasi mengenai produk atau jasa.

2. Variasi layanan transaksi

Fitur layanan yang disediakan mempunyai keragaman dalam proses melayani transaksi nasabah.

3. Keragaman fitur.

Fitur layanan dalam sistem informasi suatu bank mempunyai keragaman sehingga memungkinkan nasabah dalam melakukan transaksi apapun.

4. Inovasi fitur

Adanya fitur-fitur tambahan sehingga nasabah berminat menggunakan sistem mobile banking dari suatu bank yang membedakannya dari yang lain (The ready & Dahlia, 2015)

Pada intinya. layanan mobile banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank akan berlomba-lomba dalam membuat dan menyediakan fasilitas mobile banking yang terus berinovasi demi mendapatkan kepuasan, royalti dan meningkatnya jumlah nasabah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kcp Serdang masih belum signifikan. Adapun beberapa penyebabnya diantaranya adalah kurangnya sosialisasi mengenai muamalat DIN ini kepada nasabah, yang mana nasabah akhirnya kurang informasi mengenai adanya aplikasi mobile banking muamalat din ini. PT Bank Muamalat Indonesia Kcp Serdang harus meningkatkan lagi baik dari segi operasional maupun layanan dan pemasaran. Selain itu promosi dalam memperkenalkan produk tidak hanya terfokus pada satu jasa saja kepada nasabahnya, adapun faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap penggunaan layanan muamalat DIN ini yaitu kemudahan akses yang cepat, efisiensi waktu, dan keamanan yang terjaga dan semua produknya di khususkan pada prinsip syariah.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*. Graha Ilmu.
- Rachmawati, R. (2014). , *Pengembangan Perkotaan Dalam Era Teknologi Informasi Dan Komunikasi*.
- Rahmad, A. D. (2014). Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan dan Penggunaan SMS Banking. *Administrasi Bisnis*, 3.
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking,. *Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- The ready, H., & Dahlia. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking (Studi Kasus PT. Bank BPRKS Bandung). *Jurnal Media Informatika*, 14(2), 23.
- Takdir, A. (2021, Juli-Desember). Inovasi Keuangan Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital (Studi Kasus Bank Muamalat). *IBF Journal : Perbankan Syariah Dan Keuangan*, 1(2), 110.  
[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)