

**INOVASI KEUANGAN DIGITAL *MOBILE BANKING* SYARIAH TERHADAP
PERKEMBANGAN BANK SYARIAH**

***SHARIA MOBILE BANKING DIGITAL FINANCIAL INNOVATION TOWARDS
THE DEVELOPMENT OF ISLAMIC BANKS***

FITRIA RAMADHANI KASMAN

Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone
E-mail: fitriaramadhanikasman@gmail.com

ANDI RUSLAN

Institut Agama islam Negeri Bone
andiruslan@gmail.com

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk memahami produk layanan jasa keuangan digital *mobile banking* syariah dan menganalisis dampak inovatifnya terhadap perkembangan Bank Syariah, khususnya di Bank Muamalat. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bank Muamalat memperkenalkan dan mengimplementasikan *Digital Islamic Network* (DIN) di seluruh Indonesia pada 14 November 2019. Tujuan utama dari inisiatif ini adalah memberikan layanan yang efisien dan tidak rumit kepada nasabah, dengan harapan memberikan dampak positif pada pengalaman nasabah. Produk ini terus ditingkatkan agar tetap bersaing dalam era digital 4.0. Dampak penerapan *Digital Islamic Network* (DIN) terhadap layanan perbankan di era digital mencakup beberapa aspek positif yaitu kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah, membantu menghemat waktu, meminimalkan proses yang rumit, dan meningkatkan efisiensi operasional bank muamalat.

Kata Kunci: Digitalisasi, Inovasi Keuangan Digital, Bank Muamalat

Abstract

The primary objective of this study is to delve into the Islamic mobile banking digital financial service products and assess their innovative influence on the growth of Islamic Banks, particularly at Bank Muamalat. The research employs a field research methodology with a qualitative approach, utilizing data collection methods such as interviews, observation, and documentation. Bank Muamalat

introduced and implemented the Digital Islamic Network (DIN) across Indonesia on November 14, 2019. The key aim of this initiative is to offer efficient and straightforward services to customers, with the expectation of positively impacting the overall customer experience. Continuous enhancements are made to this product to ensure its competitiveness in the ever-evolving digital era 4.0. The implementation of the Digital Islamic Network (DIN) has manifested several positive impacts on banking services in the era of digitalization. Notably, it facilitates ease of service for customers, allowing them to access banking services anytime and anywhere. Additionally, it plays a crucial role in saving time, streamlining complex processes, and boosting the operational efficiency of Muamalat banks.

Keywords: Digitalization, Digital Financial Innovation, Muamalat Bank

PENDAHULUAN

ketentuan yang diatur oleh Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah dapat didefinisikan sebagai lembaga perbankan yang melakukan operasionalnya dengan mengacu pada prinsip syariah. Jenis bank syariah ini, sesuai dengan klasifikasinya, dapat terdiri atas Bank Umum Syariah. Produk perbankan ini didasarkan pada sistem perekonomian Islam, dan saat ini, sistem ekonomi Islam atau syariah sedang berkembang pesat di Indonesia.

Inovasi dalam industri perbankan syariah telah membawa perubahan signifikan dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Diera digitalisasi, bank-bank syariah di Indonesia telah mengadopsi Layanan *mobile banking* telah menjadi salah satu solusi inovatif dalam dunia perbankan, bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan aksesibilitas kepada nasabah. Melalui *platform mobile banking*, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan secara mudah dan cepat menggunakan perangkat seluler mereka. Bank ini memiliki peran penting dalam pemberdayaan ekonomi berwawasan syariah dan sebagai penopang utama sistem perekonomian nasional. Dengan prinsip-prinsip syariah sebagai dasar operasionalnya, bank syariah tidak hanya menawarkan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip Islam, tetapi juga memberikan solusi permodalan bagi pengusaha kecil dan menengah. Bank syariah juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan memberikan kontribusi sosial.

Peningkatan penggunaan *mobile banking* di Indonesia mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan perbankan yang praktis dan efisien. Dukungan pemerintah dan otoritas keuangan dalam mengembangkan sistem keuangan syariah telah membuat sistem bank syariah diakui sebagai salah satu sistem terbaik dan terlengkap secara internasional. Prinsip-prinsip yang mendasarinya, yang bersumber dari hukum Islam, mencakup aspek-aspek kehidupan ekonomi, sosial, dan moral.

Tingkat keberhasilan suatu penelitian sering kali bergantung pada hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Secara keseluruhan eksistensi bank syariah dalam perekonomian Indonesia telah membawa manfaat yang signifikan, baik dalam hal inovasi, pemberdayaan ekonomi, maupun penggunaan teknologi informasi. Perkembangan ini merupakan langkah maju dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memperkuat sistem keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Penggunaan Aplikasi *mobile banking syariah* dan konvensional sama saja. Tetapi dalam penggunaan *mobile banking syariah* lebih baik dan telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad.

Permasalahan dalam inovasi digital Bank Muamalat dapat melibatkan sejumlah faktor yang mempengaruhi penerapan dan perkembangan teknologi dalam layanan keuangan syariah. Beberapa permasalahan yang mungkin dihadapi oleh Bank Muamalat dalam inovasi digital antara lain pemahaman nasabah, tingkat adopsi oleh masyarakat, integrasi layanan, keamanan dan kepatuhan syariah, persaingan di industri fintech, teknologi dan infrastruktur seperti pembaruan perangkat lunak dan lainnya. Pemecahan permasalahan tersebut memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan aspek teknologi, regulasi, pendidikan nasabah, dan strategi bisnis yang matang. Dengan mengatasi permasalahan ini, Bank Muamalat dapat memperkuat posisinya dalam era inovasi digital dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabahnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi Keuangan Digital

Bank Muamalat, seperti lembaga keuangan lainnya, terus mengadopsi inovasi keuangan digital untuk meningkatkan layanan kepada nasabahnya. Inovasi keuangan digital, termasuk *mobile banking syariah*, telah memberikan dampak positif terhadap perkembangan bank syariah. Berikut adalah beberapa cara di mana inovasi ini telah memengaruhi perkembangan bank syariah:

1. Memperluas jangkauan pelayanan: Hal ini memungkinkan bank syariah untuk mencapai lebih banyak nasabah diberbagai lokasi, termasuk daerah yang sulit dijangkau. Hal ini memungkinkan entitas untuk memperluas cakupan geografisnya dan mengakses pangsa pasar yang lebih luas.
2. Penyediaan layanan yang lebih efisien: *Mobile banking* membuka akses bagi konsumen dalam aktivitas transaksi menjadi sebuah kemajuan revolusioner dalam dunia perbankan modern. Fasilitas ini memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih fleksibel dan efisien tanpa harus terikat oleh batasan waktu atau tempat.
Ini mengurangi kebutuhan akan cabang fisik dan karyawan yang lebih banyak, sehingga meningkatkan efisiensi operasional bank syariah.
3. Diversifikasi produk dan layanan: Hal ini dapat menghadirkan beragam produk dan layanan melalui *mobile banking*, termasuk tabungan, pembiayaan, investasi, dan layanan pemindahan uang. Ini membantu meningkatkan diversifikasi pendapatan bank dan memberikan nasabah lebih banyak pilihan.
4. Kepatuhan terhadap prinsip syariah: Hal ini mampu memastikan kepemimpinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti larangan riba dan kepatuhan terhadap prinsip keadilan. Ini memungkinkan nasabah untuk bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah.
5. Penggunaan teknologi untuk pendidikan dan kesadaran: Hal ini digunakan untuk mendidik nasabah mengenai prinsip-prinsip syariah dan cara mengelola keuangan

- sesuai dengan nilai-nilai Islam. Hal ini membantu meningkatkan kesadaran nasabah tentang pentingnya mematuhi prinsip syariah dalam transaksi keuangan mereka.
6. Keamanan dan perlindungan data: Hal ini sebagai bagian dari langkah-langkah keamanan yang ketat dalam aplikasi *mobile banking* mereka untuk melindungi data nasabah. Ini menciptakan rasa percaya yang lebih besar di antara nasabah dan membantu melindungi integritas sistem perbankan syariah.
 7. Inklusi keuangan: Hal ini dapat memberikan layanan kepada mereka yang sebelumnya sulit dijangkau atau tidak memiliki akses kesistem keuangan formal. Hal ini berkontribusi pada perkembangan bank syariah dan pada pengentasan kemiskinan dalam masyarakat.
 8. Peningkatan efisiensi dalam operasional: Hal ini memungkinkan bank syariah untuk memproses transaksi tidak hanya memungkinkan transaksi terjadi dengan lebih cepat, tetapi juga dapat menurunkan biaya operasional. Hal ini berdampak langsung pada profitabilitas dan daya saing bank muamalat.

Inovasi *mobile banking syariah* telah memainkan peran penting dalam perkembangan bank syariah dengan memfasilitasi transformasi digital dan pengembangan layanan yang lebih baik dan relevan bagi nasabah. Bank syariah yang dapat mengadopsi teknologi ini secara efektif mungkin memiliki keunggulan kompetitif dalam pasar perbankan syariah yang semakin berkembang. Dengan mengadopsi inovasi keuangan digital, Bank Muamalat dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya, memperluas jangkauan layanan, dan memberikan pengalaman nasabah yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan syariah. Pembaruan dan pengembangan terus-menerus dalam ranah keuangan digital menjadi kunci untuk tetap relevan dan berdaya saing dalam era perbankan modern.

Digitalisasi Bank Muamalat

Digitalisasi Bank Muamalat dalam era modern mencakup berbagai inovasi teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pelayanan

kepada nasabah, dan memperluas jangkauan bisnis. Berikut adalah beberapa aspek digitalisasi yang mungkin diimplementasikan oleh Bank Muamalat:

1. Aplikasi *Mobile Banking* Syariah: Pengembangan aplikasi *mobile banking* syariah memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka, melakukan transfer dana, membayar tagihan, dan melaksanakan transaksi perbankan lainnya melalui perangkat seluler. Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan akses kepada nasabah di mana pun mereka berada.
2. Internet *Banking* Syariah: Layanan internet *banking* syariah memungkinkan nasabah dalam mengelola rekening mereka pada *platform web*. Ini memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk melakukan transaksi dan mengakses informasi keuangan secara online.
3. *Digital Islamic Network* (DIN): Ini diperkenalkan oleh Bank Muamalat pada November 2019 adalah langkah signifikan dalam memperluas cakupan layanan perbankan syariah secara digital di seluruh Indonesia. DIN mencakup berbagai fasilitas perbankan digital dengan mengutamakan prinsip-prinsip syariah.
4. Pembayaran Digital Syariah: Pengenalan sistem pembayaran digital syariah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip keuangan syariah. Ini dapat mencakup pembayaran tagihan, pembelian produk, dan layanan pembayaran lainnya.
5. Pembiayaan Digital Syariah: Proses pembiayaan digital syariah dapat disederhanakan dan dipercepat dengan penerapan teknologi. Nasabah dapat mengajukan pembiayaan, mengunggah dokumen, dan menerima persetujuan melalui platform digital.
6. Chatbot dan Kecerdasan Buatan: Pemanfaatan teknologi chatbot dan kecerdasan buatan dapat meningkatkan layanan pelanggan. Chatbot dapat memberikan informasi produk, membantu dalam proses transaksi, dan memberikan respons cepat atas pertanyaan nasabah.

7. Analitika Data untuk Keputusan Bisnis: Implementasi analitika data dapat membantu Bank Muamalat dalam menganalisis data nasabah, mengidentifikasi tren pasar, dan membuat keputusan bisnis yang lebih cerdas. Ini juga dapat digunakan untuk personalisasi layanan berdasarkan perilaku nasabah.
8. Keamanan Cyber dan Perlindungan Data: Mengadopsi teknologi keamanan cyber terkini menjadi krusial dalam menghadapi ancaman keamanan siber. Perlindungan data nasabah harus menjadi prioritas utama untuk memastikan integritas dan kerahasiaan informasi.
9. Partnership dengan Fintech Syariah: Kerjasama dengan perusahaan fintech syariah dapat membuka peluang baru untuk inovasi. Ini dapat mencakup penyediaan layanan investasi, pembiayaan peer-to-peer syariah, atau pengembangan produk bersama.

Digitalisasi Bank Muamalat dalam era modern adalah langkah penting untuk tetap relevan dalam persaingan perbankan. Dengan memanfaatkan teknologi secara bijak, Bank Muamalat dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah, memperluas cakupan bisnis, dan tetap mematuhi prinsip-prinsip keuangan syariah.

Teori Niat (*Nazhariyyat al-Niyyat*)

Menurut konsep teori ini, penentuan ketentuan hukum dipandang tergantung pada niat dan tindakan pelaku (mukallaf), selama tujuan dari tindakan tersebut adalah untuk kebaikan dan tidak melanggar hukum syariah. Prinsip ini berasal dari kaidah fikih yang dikenal dengan istilah "*al-ashl fi al-'uqud li al-maqaashid wa al-ma'ani li al-fadzi wa al-mabaabi*," yang dapat diartikan sebagai "akad dalam transaksi itu bergantung pada maksud dan niat, bukan pada kata-kata dan pernyataannya." Dengan demikian, konsep ini menyoroti betapa pentingnya memahami dan menilai niat baik pelaku bertransaksi dalam memaksimalkan inovasi layanan bank muamalat yang tersedia.

Kajian Terdahulu

Adapun kajian yang relevan dengan artikel ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Esti Pujahati pada tahun 2020, Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang tantangan dan peluang penggunaan *E-Banking* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu. Dengan pemahaman lebih lanjut tentang kendala tersebut, bank dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan literasi digital nasabah, serta memperluas aksesibilitas fasilitas *E-Banking* di wilayah-wilayah yang mungkin mengalami kesulitan akses jaringan. Ini juga dapat membantu bank untuk mengoptimalkan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah dalam mengadopsi teknologi perbankan modern.
2. Penelitian yang dilakukan Wari Sugiana pada tahun 2018, Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang upaya Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam memanfaatkan inovasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fokus pada dimensi bukti fisik menekankan pentingnya memberikan pengalaman yang baik dan dapat dirasakan oleh nasabah melalui produk layanan digital yang ditawarkan oleh bank.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Nurbaiti pada tahun 2020 mengenai pelayanan jasa *mobile banking* yang diimplementasikan oleh Bank muamalat KCP ZA Pagar Alam menunjukkan gambaran positif tentang dampak positif *Mobile Banking* terhadap pertumbuhan nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam. *Mobile Banking* tidak hanya menjadi alat transaksi tetapi juga menjadi faktor penting dalam membangun kenyamanan, loyalitas, dan daya tarik bagi nasabah baru.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan atau *field research*, di mana peneliti secara langsung mengamati lokasi penelitian. Subjek penelitian melibatkan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kabupaten Bone, dengan fokus pada pengguna jaringan Islami digital dan nasabah bank tersebut. Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman

yang mendalam tentang implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dan dampaknya terhadap peningkatan layanan dalam sektor perbankan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya, melibatkan wawancara dengan pengguna jaringan Islami digital dan nasabah Bank Muamalat. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti bahan pustaka, lembaga statistik, majalah, dan publikasi lainnya. Proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan selama proses pengumpulan data. Analisis data mengikuti langkah-langkah yang telah dijelaskan oleh Miles dan Huberman (1984):

- Reduksi Data (*Data Reduction*): Peneliti melakukan reduksi data dengan berfokus pada implementasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dan dampaknya terhadap optimalisasi layanan perbankan dalam era digitalisasi.
- Penyajian Data (*Data Display*): Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk teks naratif, fokus pada informasi yang relevan dan signifikan.
- Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*): Tahap terakhir melibatkan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dihasilkan merupakan temuan baru yang dapat berupa deskripsi, korelasi kausal, hipotesis, atau teori yang sebelumnya belum pernah ada. Proses ini bertujuan untuk menyusun suatu rangkuman yang komprehensif berdasarkan data dan analisis yang telah dilakukan, serta memastikan bahwa kesimpulan tersebut dapat diverifikasi dan diandalkan dalam konteks penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rentang waktu dari tahun 2013 hingga 2021, terjadi perkembangan yang signifikan dalam inovasi *financial* digital, khususnya di Bank Muamalat. Awalnya dikenal sebagai Muamalat *Mobile*, perubahan besar terjadi pada awal tahun 2020 dengan munculnya *Digital Islamic Network* (DIN). Penelitian ini bertujuan untuk

mendokumentasikan perkembangan ini dan menganalisis dampaknya terhadap layanan perbankan syariah.

Muamalat *Mobile*: Awal Perjalanan Inovasi (2013-2019)

- Peluncuran Awal (2013): Muamalat *Mobile* pertama kali diperkenalkan pada tahun 2013 sebagai langkah awal Bank Muamalat menuju transformasi digital. Aplikasi ini Memberikan kemampuan kepada nasabah untuk mengakses rekening, melakukan transaksi, dan mendapatkan informasi perbankan melalui perangkat *mobile*.
- Peningkatan Fungsi (2014-2019): Selama periode ini, Muamalat *Mobile* terus mengalami pembaruan dan peningkatan fungsi. Fitur-fitur tambahan diperkenalkan, seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan pemantauan investasi syariah.

Transformasi Menuju *Digital Islamic Network (DIN)* (Awal 2020)

- Perubahan Paradigma (Awal 2020): Pada awal tahun 2020, Bank Muamalat mengalami perubahan paradigma dengan memperkenalkan *Digital Islamic Network (DIN)*. DIN tidak hanya sekadar pembaruan Muamalat *Mobile*, tetapi sebuah transformasi menyeluruh dalam menyajikan layanan perbankan syariah.
- Fokus pada Ekosistem Digital (2020-2021): DIN tidak hanya berfokus pada transaksi keuangan, tetapi juga menciptakan ekosistem digital yang melibatkan nasabah, pelaku usaha, dan mitra lainnya. Peningkatan keamanan dan kecepatan transaksi menjadi fokus utama.

Produk Layanan Jasa Keuangan Digital *Mobile Banking Syariah (MDIN)* Di Bank Muamalat

Wahyuni, seorang *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bone, menyoroti keragaman produk dan layanan jasa yang ditawarkan melalui Muamalat *Digital Islamic Network (DIN)*. Pernyataannya mencerminkan komitmen Bank Muamalat dalam menyediakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pernyataan Wahyuni menegaskan bahwa keberagaman produk dan layanan di Muamalat *Digital Islamic Network (DIN)* dirancang untuk memenuhi kebutuhan beragam nasabah. Dengan menyediakan solusi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan mendukung kebijakan keuangan

individu, Bank Muamalat berupaya memberikan pengalaman perbankan yang memuaskan dan inklusif.

Inovasi Keuangan Digital Muamalat *Mobile Banking* Syariah (MDIN)

Periode rentang waktu 2013 hingga 2021, Bank Muamalat mengalami perkembangan yang signifikan dalam domain inovasi *financial* digital. Muamalat *Mobile Banking*, yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 2013, mengalami transformasi besar pada awal tahun 2020 menjadi Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN). Penelitian ini mendokumentasikan perjalanan evolusi ini dan memberikan wawasan tentang dampaknya dalam memberikan layanan perbankan syariah yang lebih canggih. Evolusi inovasi *financial* digital di Bank Muamalat selama periode 2013-2021 mencerminkan tekad untuk tetap relevan dan memberikan layanan perbankan yang terdepan. Transformasi menjadi Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN) menciptakan dasar yang kokoh untuk mendukung kebutuhan nasabah di era digital, dengan menggabungkan teknologi mutakhir dan prinsip-prinsip syariah yang mendasar.

1) Kode Tin

Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN) menghadirkan inovasi keamanan dalam melakukan transaksi keuangan melalui *mobile banking*. Salah satu elemen kunci keamanan ini adalah *Transaction Identification Number* (TIN), yang terdiri dari enam digit. Wahyuni, seorang *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bone, menjelaskan pentingnya penggunaan dan pengamanan TIN dalam transaksi perbankan sebagai lapisan keamanan dan lainnya. Penggunaan *Transaction Identification Number* (TIN) dalam MDIN menciptakan lapisan keamanan yang signifikan dalam melakukan transaksi keuangan. Nasabah perlu menjaga keamanan TIN dengan baik agar dapat mengakses layanan perbankan secara aman dan tanpa hambatan. Dengan memahami pentingnya TIN, nasabah dapat mengoptimalkan fitur keamanan yang disediakan oleh MDIN.

2) Konten Islami

Konten islami adalah terdapat beberapa item diantaranya (arah kiblat, jadwal shalat, dan kalkulator zakat). Seperti yang di utarakan oleh Wahyuni Selaku *Customer Service* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bone mengatakan bank muamalat menyediakan fitur konten islami bagi nasabah, yang memberikan fungsi sangat bermanfaat bagi nasabah terutama yang beragama islam, mengapa demikian? Karena di MDIN ini juga memberitahukan pengguna MDIN di waktu subuh dengan notifikasi hadist-hadist mengenai menunaikan zakat, dan pada arah kiblat tentunya sangat berguna juga, pengguna MDIN tidak bingung lagi mengenai arah kiblat pada saat mereka menunaikan ibadah shalat di suatu tempat yang tidak mempunyai petunjuk arah kiblatnya, dan untuk jadwal shalat pada MDIN ini juga menurut saya sangat berguna bagi agama islam pengguna MDIN karena kami sudah bisa mengetahui jadwal shalat lima waktu tentunya. Konten islami ini hanya terdapat di muamalat *mobile banking* syariah (MDIN), pada fitur aplikasi *mobile banking* lainnya tidak tersedia konten seperti ini.

3) Ajak Teman

Pada fitur ajak teman ini merupakan sebuah kemudahan yang diberikan nasabah guna untuk pembukaan rekening secara *online*. Seperti yang diutarakan oleh Wahyuni Selaku *Customer Service* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bone mengatakan “ fitur ajak teman ini menurut saya sangat memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin pembukaan rekening, mereka tidak perlu lagi ke kantor kami untuk pembukaan rekening, cukup nasabah yang pengguna MDIN mengirimkan situs *webnya* MDIN ini dengan cara klik “ajak teman”. MDIN ini ke nasabah yang ingin pembukaan rekening di bank muamalat dan kemudian, nasabah yang belum memiliki rekening dibank muamalat sudah bisa mendownload aplikasi tersebut melalui *playstore* dan cukup mudah juga karena sudah ada tertera kode referal yang di akan dimasukkan ke MDIN yang baru saja di *install* aplikasinya”.

Fitur ajak teman ini merupakan sebuah inovasi bank muamalat untuk mempertahankan produk jasa keuangan yang disesuaikan kebutuhan nasabah, yang

dimana *mobile banking* lainnya tidak mempunyai fitur seperti fitur ini yang sudah dirancang oleh bank muamalat.

Dampak Inovasi Keuangan Digital Muamalat *Mobile Banking Syariah* (MDIN) di Era Digitalisasi

Berdasarkan hasil penelitian, berikut beberapa dampak dari inovasi keuangan muamalat *mobile banking syariah* (MDIN) terhadap perkembangan bank syariah pada pelayanan jasa perbankan di bank muamalat adalah sebagai berikut:

Penggunaan muamalat *mobile banking syariah* memberikan kemudahan pelayanan jasa

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang tidak untuk mempersulit penggunaannya, melainkan untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan tugasnya. Kemudahan penggunaan dalam *mobile banking* mencerminkan bahwa layanan tersebut, yang disediakan oleh pihak bank, dirancang agar mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah. Hal ini memungkinkan nasabah untuk dengan mudah mempelajari prosedur transaksi menggunakan layanan tersebut. Dalam Muamalat *Mobile Banking Syariah*, banyak kemudahan yang dirasakan oleh nasabah, seperti yang diungkapkan oleh Rezky Amalia, seorang nasabah pengguna Muamalat *Mobile Banking Syariah* yang menyatakan, "Layanan yang paling sering saya gunakan di MDIN adalah layanan jasa transfer karena sangat memudahkan jika ada keluarga yang membutuhkan dana dan saya perlu melakukan transfer langsung." contohnya ketika saya belanja online seperti di shoope, lazada, dan toko online shop lainnya sangat mempermudah saya menggunakan layanan jasa transfernya."

Layanan MDIN akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalani interaksi dengan penggunaannya. Ada muamalat *mobile banking syariah* (MDIN) para nasabah pengguna mengaku mudah untuk dioperasikan. Seperti yang diutarakan oleh nuraini marsuki selaku nasabah pengguna MDIN mengatakan "penggunaan aplikasi ini membuat saya lebih mudah, nyaman dan tidak ribet lagi saya melakukan trasansaksi yang harus pergi lagi ke kantor bank muamalat, dikarenakan saya juga tinggalnya di kampung tentunya jika MDIN ini tidak hadir dengan fitur yang diinginkan mungkin saja saya tiap

minggunya ke kantor bank muamalat, tetapi dengan hadirnya aplikasi ini Alhamdulillah memudahkan saya untuk bertransaksi seperti transfer, cek saldo, dan pembayaran listrik yang saya sering gunakan pada MDIN ini.”

Dengan banyaknya layanan jasa yang tersedia pada MDIN ini seperti layanan jasa transfer, pembayaran dan lainnya, memberikan opsi kemudahan bagi para penggunanya seperti yang diutarakan oleh risky oktavia selaku nasabah bank muamalat pengguna MDIN mengatakan “cukup kemudahan, banyak fitur contohnya seperti pulsa, bisa juga melakukan pembelian melalui *handphone* dengan aplikasi MDIN, serta tersedia paket data dan token listrik, dan lainnya”.

Pengguna muamalat *mobile banking* syariah (MDIN) menghemat waktu

Salah satu tujuan penerapan teknologi informasi di sektor perbankan adalah untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pemrosesan data, penyediaan informasi, serta peningkatan kualitas layanan kepada nasabah. Ahmad Takdir, *Sub Branch Operation* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bone, menjelaskan, "Digital bank diharapkan mempermudah dalam menyimpan dan menganalisa data nasabah. Sehingga membantu bank dalam menjaga hubungan dengan nasabah, mengatasi keluhan nasabah dengan baik serta dapat mengembangkan produk atau layanan yang lebih tepat dengan lebih cepat dan murah, jelas dan transparan bagi nasabah."

Penerapan Muamalat *Mobile Banking* Syariah juga memberikan dampak signifikan dalam menghemat waktu nasabah. Nasabah tidak lagi perlu repot pergi langsung ke tempat layanan jasa. Mardia, seorang nasabah Bank Muamalat yang menggunakan Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN), mengungkapkan, "Ini cukup memudahkan, karena tidak perlu lagi ke loket untuk pembayaran listrik PLN, pembayaran TV kabel, maksud saya adanya MDIN ini semua bisa melakukan pembayaran di manapun kita berada dan tidak perlu lagi ke loket untuk membayar tagihan listrik dan TV kabel, jadi menurut saya sangat menghemat waktu karena kita tidak perlu mengantri."

Penggunaan muamalat *mobile banking* syariah (MDIN) memberikan keamanan

Keamanan merupakan persepsi yang penting bagi nasabah terhadap kemampuan bank dalam melindungi informasi pribadi yang diperoleh dari transaksi elektronik terhadap akses yang tidak sah. Keamanan transaksi memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa nasabah merasa yakin akan kerahasiaan data pribadinya saat bertransaksi melalui *mobile banking*.

Para nasabah merasa aman saat menggunakan aplikasi Muamalat *Mobile Banking* (MDIN) dan menyatakan bahwa aplikasi ini memiliki langkah keamanan yang lebih ketat dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya. Nurmelia, seorang nasabah pengguna MDIN, menyatakan, "Saya merasa sejauh ini masih merasa aman melakukan transaksi karena pada aplikasi MDIN ini berbeda dengan aplikasi *mobile banking* lainnya yang hanya memasukkan nomor PIN saja. Di MDIN ini, setiap kali saya melakukan transaksi, saya harus memasukkan nomor TIN secara acak. Jika saya salah memasukkan nomor TIN sebanyak tiga kali, maka transaksi saya tidak berhasil dan MDIN saya terblokir."

Meskipun keamanan transaksi dianggap baik, beberapa nasabah mengalami kendala seperti akun terblokir. Risky Amelia, seorang nasabah pengguna MDIN, menyatakan, "Sejauh ini yang sering saya alami adalah akun saya terblokir. Meskipun saya tidak tahu penyebabnya, saya langsung ke kantor Bank Muamalat Bone. *Customer Service* mengatakan bahwa biasanya terjadi karena salah memasukkan nomor password atau nomor TIN pada aplikasi MDIN." Hal ini menunjukkan pentingnya peran edukasi kepada nasabah terkait keamanan dan penggunaan aplikasi secara benar.

Pengguna muamalat *mobile banking* syariah (MDIN) memberikan kepuasan kepada nasabah

Pada penerapannya, muamalat *mobile banking* syariah (MDIN) dengan beragam fitur yang memudahkan nasabah, hal ini berdampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Keberagaman fitur yang ditawarkan oleh layanan perbankan, seperti Muamalat *Mobile Banking*, memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam menjalankan aktivitas perbankan mereka. Hal ini diutarakan oleh Nurmelia selaku nasabah

pengguna MDIN mengatakan “dengan adanya aplikasi MDIN ini sejauh ini saya merasa puas karena saya tidak harus ke kantor bank muamalat antri terlalu lama untuk melakukan transaksi seperti transfer, cek saldo dan lainnya, karena cukup dengan aplikasi MDIN ini saya sudah bisa melakukan transaksi lewat MDIN dengan modal internet, *handphone*, dan tangan saja untuk menggunakannya.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan sebelumnya tentang evolusi Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN), penggunaan *Transaction Identification Number* (TIN), dan saran-saran untuk peningkatan layanan, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bone telah berhasil menyajikan beragam produk layanan jasa keuangan digital melalui aplikasi *Mobile Banking Syariah* (MDIN). Diversifikasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara komprehensif dan memudahkan proses transaksi.
2. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bone mengalami perkembangan yang signifikan dalam hal inovasi keuangan digital, terutama sejak tahun 2013 hingga 2021. Transformasi dari Muamalat *Mobile Banking* menjadi Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN) menandai tonggak penting dalam perjalanan inovasi finansial di bank.
3. Periode 2013-2021 mencerminkan perjalanan inovasi yang luar biasa di Bank Muamalat KCP Bone, dari Muamalat *Mobile Banking* hingga Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN). Inovasi seperti Nomor TIN, konten Islami, dan fitur ajak teman membuktikan komitmen bank untuk memberikan pengalaman perbankan syariah yang lebih baik, relevan, dan aman bagi nasabahnya. Masa depannya menjanjikan lebih banyak inovasi untuk terus bersaing di ranah perbankan digital yang terus berkembang.

Saran

Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah dan menjaga kualitas layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN), penulis merekomendasikan beberapa saran strategis sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) agar memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

2. Terus melakukan inovasi produk dan layanan jasa terbaru untuk memberikan opsi terbaik kepada nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN).
3. Tingkatkan kekuatan akses pada Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah pengguna.
4. Selalu menjaga sistem Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) untuk menghindari sistem error pada aplikasi dan tetap menjaga kenyamanan penggunanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Email. *"Inovasi Keuangan Digital Islamic Network (Din) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital, 2021.*
- Ava Dianta, Indra, Edwin Zusrony, And Sekolah Tinggi Elektronika Dan Komputer. *"Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking Analysis Of Influence Of Banking Information Security System To Internet Banking User Customer."* Intensif 3, No. 1, 2019.
- Kholis, Nur. *"Perbankan Dalam Era Digital"*. Jurnal Economics 12, No. 1, 2018.
- Makmuriyah, Amatun Nur, And Kartika Marella Vanni. *"Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)."* Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis 5, No. 1, 2020.
- Nengsih, Novia. *"Analisis Terhadap Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Dsnmui) Tentang Uang Elektronik Syariah (Studi Kartu Flazz Bca, Go-Pay, Dan Grab- Pay)"*. Jurisdictie 10, No. 1, 2019.
- Rahmawati, Charissa Kezia, And Bayu Arie Fianto. *"Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah."* Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan 7, No. 6, 2020.
- Verdina, Nuning. *"Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking Nuning."* Jurnal Ilmiah Maksitek 6, No. 3, 2019.
- Wulandari, Dwitya Pratiwi. *"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam."* Skripsi, 2018.