

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan digitalisasi di sektor perbankan syariah Indonesia mengalami percepatan pesat dalam satu dekade terakhir. Transformasi ini tidak hanya merupakan respons terhadap dinamika global, tetapi juga kebutuhan mendesak masyarakat yang semakin mengutamakan efisiensi dan kemudahan layanan. Bank Muamalat sebagai pelopor bank syariah di Indonesia berperan signifikan dalam pengembangan teknologi layanan perbankan digital. Inovasi yang dilakukan, salah satunya melalui aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN), menjadi langkah strategis dalam memperkuat posisi perseroan di era ekonomi digital yang sangat kompetitif (Wardoyo Putra & Muh Shadiqul Fajri AF, 2023).

Pergeseran perilaku konsumen, terutama di kalangan generasi muda, telah menjadi pendorong utama lahirnya layanan digital di industri perbankan. Generasi muda dan milenial saat ini cenderung mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi keuangan. Selain kebutuhan akan efisiensi, tantangan lain yang muncul adalah rendahnya tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia, khususnya di kalangan usia muda. Data Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah (SNLKI) OJK 2024 menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan syariah kelompok usia 18–25 tahun masih berada di angka 42,94%, jauh di bawah rata-rata nasional sebesar 65,34%. Sementara itu, indeks inklusi keuangan syariah pada kelompok usia yang sama hanya sebesar 11,18%. Fenomena ini menunjukkan adanya gap pemahaman dan akses terhadap produk keuangan syariah yang perlu diatasi melalui inovasi dan edukasi yang tepat sasaran.

Kelompok Usia	Indeks Literasi Keuangan Syariah	Indeks Inklusi Keuangan Syariah
18–25 tahun	42,94%	11,18%
26–35 tahun	50,32%	15,69%
Nasional	65,34%	75,02%

Tabel 1. 1 Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah

Sumber: Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan OJK, 2024

Menyikapi tren tersebut, Bank Muamalat menghadirkan aplikasi *Digital Islamic Network* (DIN) yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan mulai dari pembukaan rekening, transfer, pembayaran tagihan, hingga akses informasi produk syariah, hanya dengan sentuhan jari di perangkat ponsel. Hal ini menjadi jawaban atas kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan segala proses dilakukan secara praktis dan tanpa batasan waktu (Eny Latifah, 2024).

Di tengah pesatnya transformasi digital, persaingan industri perbankan syariah semakin ketat, terutama dengan hadirnya *fintech* dan platform keuangan non-bank yang menawarkan *user experience* yang lebih simpel dan interaktif. Bank Muamalat harus berkompetisi tidak hanya dengan bank konvensional, tetapi juga dengan inovator digital yang lebih agresif dalam menggaet nasabah muda. Keberhasilan implementasi aplikasi *Digital Islamic Network* (DIN) menjadi kunci untuk mempertahankan loyalitas nasabah lama sekaligus menjangkau segmen pasar baru yang lebih digital-savvy (Muthalib & Hasan, 2023).

Aplikasi Muamalat DIN membawa berbagai fitur unggulan yang tidak hanya memudahkan transaksi finansial, tetapi juga menyediakan konten edukasi keuangan, jadwal shalat, arah kiblat, dan layanan syariah lainnya. Inovasi pada aspek keamanan seperti login *biometrik* serta integrasi sistem digital *onboarding* (*e-KYC*) menjadi nilai tambah yang ditawarkan Bank Muamalat untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Namun demikian, pengembangan sistem masih menghadapi beberapa hambatan, salah satunya adalah proses pembukaan rekening yang belum sepenuhnya digital dan masih membutuhkan interaksi fisik di kantor cabang pada tahap tertentu (Rofiyanti et al., 2022).

Pemilihan Kantor Cabang Malang sebagai lokasi penelitian sangat relevan. Kota Malang dikenal sebagai kota pendidikan dengan populasi usia muda yang dominan, sehingga menjadi pasar potensial bagi layanan perbankan digital syariah. Studi yang dilakukan di KC Malang akan memberikan gambaran lebih utuh tentang pola penerimaan, adaptasi, dan tantangan yang dihadapi nasabah serta potensi peningkatan literasi keuangan di tingkat local (A. P. Sari, 2023).

Tidak sedikit masyarakat yang membuka rekening digital hanya untuk keperluan administratif, seperti syarat magang atau kuliah, tanpa memahami

se penuhnya manfaat dan risiko layanan tersebut. Hal ini bisa menyebabkan rendahnya loyalitas dan pemanfaatan fitur aplikasi secara optimal. Strategi Bank Muamalat dalam memperbaiki hal ini harus melibatkan pendekatan *edukatif* dan *interaktif* yang relevan dengan karakteristik anak muda (Kurniawati, 2021). Inovasi berkelanjutan dalam pengembangan aplikasi *Digital Islamic Network* (DIN) menjadi keharusan untuk menjawab ekspektasi pasar yang terus berkembang. Kompetitor di sektor fintech sudah menawarkan proses pembukaan rekening yang sepenuhnya online. Jika Bank Muamalat ingin tetap relevan, maka proses digital *onboarding* harus diperbaiki, mulai dari pengisian data, verifikasi identitas berbasis biometrik, hingga aktivasi rekening tanpa hambatan manual. Pengembangan fitur *self service* dan pemanfaatan teknologi AI juga sangat diperlukan untuk meningkatkan *user experience* (Ayuningbunni & Julianto, 2023).

Aspek regulasi juga tidak kalah penting. Pelaksanaan layanan digital harus berlandaskan pada aturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Kepatuhan terhadap prinsip syariah dan perlindungan data nasabah merupakan pilar utama yang harus dijaga dalam implementasi setiap fitur digital yang ditawarkan. Kolaborasi antara pengawasan regulator, inovasi teknologi, dan edukasi nasabah menjadi kunci sukses ekosistem digital perbankan Syariah (Muthia et al., 2023).

Dari sisi operasional, tantangan terbesar yang sering dihadapi adalah kendala teknis pada saat upload dokumen (KTP/selfie) serta verifikasi wajah. Keterbatasan kualitas kamera, pencahayaan, hingga kesalahan teknis sering menyebabkan calon nasabah gagal melakukan registrasi secara digital. Hal ini menunjukkan perlunya pengembangan sistem yang lebih adaptif serta layanan bantuan atau *customer service* online yang *responsive* (Wulandari et al., 2022).

Selain itu, perlu ada strategi khusus untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap keamanan layanan digital. Pengalaman kasus kebocoran data atau penipuan berbasis digital yang sempat marak di industri keuangan membuat sebagian calon nasabah masih waspada untuk menggunakan layanan seperti DIN. Bank Muamalat harus mampu meyakinkan publik bahwa sistem mereka aman, transparan, dan sesuai prinsip Syariah (Ali & Alfauzie, 2023).

Secara keseluruhan, inovasi layanan digital melalui aplikasi Muamalat DIN merupakan bagian dari upaya Bank Muamalat dalam meningkatkan literasi, inklusi, serta loyalitas nasabah syariah di era digital. Penelitian ini diharapkan tidak hanya mampu mendeskripsikan prosedur pembukaan rekening tabungan digital, namun juga mengidentifikasi hambatan serta memberikan rekomendasi strategis untuk pengembangan layanan keuangan syariah ke depan (Prasetyo et al., 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana prosedur pembukaan rekening tabungan melalui aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada PT Bank Muamalat Kantor Cabang Malang serta kendala yang dihadapi dalam proses digitalisasi layanan tersebut?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan penulisan

Mengidentifikasi dan menganalisis prosedur pembukaan rekening tabungan melalui aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) pada PT Bank Muamalat Kantor Cabang Malang beserta kendala-kendala yang dihadapi dalam proses digitalisasi layanan tersebut.

2. Manfaat penulisan

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah dan teknologi finansial, khususnya dalam memperkaya kajian mengenai prosedur dan tantangan pembukaan rekening digital melalui aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN). Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji inovasi layanan keuangan digital di industri perbankan syariah.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi pihak perbankan, khususnya PT Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam mengoptimalkan prosedur serta mengatasi kendala yang dihadapi dalam pembukaan rekening digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber

informasi bagi masyarakat atau nasabah yang ingin memahami proses dan keunggulan layanan *Digital Islamic Network* (DIN), sehingga mendorong peningkatan literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia.

1.4 Definisi Istilah Unjuk Kerja

1. Definisi Istilah

- a. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan sesuai dengan prinsip syariah, yang menghindari praktik riba dan menerapkan sistem bagi hasil. Keuntungan yang di peroleh melalui model bisnis seperti mudharabah dan musyarakah, dimana keuntungan dan kerugian dibagi sesuai kesepakatan. Bank syariah juga memberikan akses pembiayaan yang luas kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Bank syariah juga menyediakan layananan seperti tabungan, deposito, giro, gadai, dan pembiayaan syariah. Produk ini di sediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pastinya memastikan kepatuhan terhadap hukum islam juga.
- b. Menurut otoritas jasa keuangan *Mobile banking* atau biasa di singkat dengan *M-banking* merupakan transaksi perbankan melalui media smartphone baik dalam bentuk aplikasi maupun operator seluler yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Menurut Riayu dan susanto (2021) *M- banking* adalah fasilitas dari penyedia jasa dari bank dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat melakukan transaksi keuangan maupun non- keuangan dengan menggunakan perangkat telepon yang dapat di akses jika memiliki internet. Dilengkapi dengan fitur – fitur yang telah tersedia di aplikasi yang telah di unduh dan di daftarkan.
- c. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, rekening adalah hitungan pembayaran (uang berlangganan, uang sewa). Pembukaan rekening melalui online pada Bank Muamalat telah di luncurkan pada 24 November 2022. Layanan ini terus diperbarui dan merupakan inovasi terbaru dari Bank Muamalat Indonesia. pembukaan rekening

tersebut melalui online yang diberi nama Buka Rekening adalah sebuah layanan yang di sediakan oleh Bank Muamalat yang diakses dengan mendownload aplikasi Muamalat DIN, yang dapat diakses dimana dan kapan saja. Buka rekening ini merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembukaan rekening tanpa harus datang ke bank kecuali untuk penerbitan kartu ATM dan buku tabungan.

d. Penggunaan Layanan Digital DIN

Penggunaan layanan Digital DIN merujuk pada semua kalangan nasabah PT Bank Muamalat KC Malang memanfaatkan aplikasi “DIN” dalam melakukan aktivitas perbankan digital khususnya pada prinsip – prinsip pelayanan digital perbankan yang tercantum dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan di kembangkan melalui beberapa indikator berikut:

- 1) Kemudahan akses yaitu menggambarkan persepsi penggunaan terhadap kemudahan mengakses aplikasi DIN, baik dari sisi teknis, antar muka maupun kecepatan proses layanan. Kemudahan akses ini termasuk ketersediaan layanan secara 24/7.
- 2) Fitur layanan yaitu menunjukkan sejauh mana aplikasi DIN menyediakan berbagai fitur yang relevan dan inovatif bagi kebutuhan Generasi Muda, seperti pembukaan rekening secara online, transfer, cek saldo, pengelolaan tabungan, notifikasi transaksi, serta adanya fitur perencanaan keuangan digital yang interaktif.
- 3) Keamanan meliputi tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem keamanan aplikasi DIN, perlindungan data pribadi, autentikasi transaksi, serta transparansi dalam proses pembukaan rekening dan penggunaan layanan.

- 4) Edukasi Digital menggambarkan peran aplikasi DIN dalam memberikan edukasi keuangan kepada pengguna, baik melalui fitur edukasi financial, tips menabung, atau informasi manfaat produk tabungan syariah. Hal ini mencakup keberadaan konten edukasi di aplikasi maupun sosialisasi yang dilakukan oleh bank kepada nasabah muda.
- 5) Proses pembukaan rekening yaitu menilai sejauh mana prosedur pembukaan rekening melalui DIN mudah dipahami, jelas, dan sesuai dengan standar operasional (SOP) perbankan. Indikator ini mencakup transparansi syarat dan ketentuan, kelengkapan dokumen yang di butuhkan, serta pengalaman pengguna dalam proses pendaftaran rekening secara digital.

1.5 Unjuk Kerja

KODE UNIT	: K.641266.006.01
JUDUL UNIT	: Membuka Rekening
DESKRIPSI UNIT	: Untuk kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlakukan bagi customer service untuk membuka rekening baru tersebut

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan pembukaan rekening	1.1 Ruang lingkup dan batasan tugas pembukaan rekening baru (giro, tabungan, deposito) jelaskan secara komprehensif sesuai dengan ketentuan bank dalam pembukaan rekening. 1.2 Kebijakan dan prosedur pembukaan rekening bari diidentifikasi sesuai dengan kebijakan bank. 1.3 Kategori nasabah/ calon nasabah / walkin customer berdasarkan tingkat risikonya

	<p>dipelajari untuk dijadikan referensi dalam pembukaan rekening baru atau transaksi baru</p> <p>1.4 Daftar high risk customer (<i>political Exposed person</i>, daftar teroris) di up date dari Bank Indonesia.</p>
2. Melayani nasabah dalam pembukaan rekening baru	<p>2.1. Kehadiran nasabah/ calon nasabah dan bukan nasabah disambut dengan standar layanan yang berlaku.</p> <p>2.2. Kehadiran nasabah / calon nasabah dan bukan nasaah diidentifikasi untuk memastikan jenis produk/ layanan bank yang diinginkan.</p> <p>2.3. Ketentuan dan persyaratan pembukaan rekening baru disampaikan secara transparan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>2.4. Formulir dan dokumentasi nasabah/ calon nasabah/ walk in customer diverifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>2.5. Customer Due Diligence dilakukan dan jika perlu dilakukan enhance Due Diligence sesuai dengan kebijakan dan prosedur bank</p>
3. Memproses pembukaan rekening	<p>3.1. Formulir pembukaan rekening yang memenuhi syarat ditandatangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>3.2. Rekening baru nasabah dicatat secara manual atau dalam aplikasi system IT bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>3.3. Permintaan pembukaan rekening baru dan transaksi yang tidak memenuhi persyaratan wajib ditolak sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia</p> <p>3.4. Copy formulir pembukaan rekening dan dokumen lainnya yang diperlukan, dijelaskan</p>

	<p>secara transparan hak/ kewajiban, manfaat/ risiko/biaya yang dihadapi nasabah.</p> <p>3.5. Formulir dan dokumen pendukung pembukaan rekening dan transaksi tersebut wajib didokumentasikan mengikuti ketentuan yang berlaku</p>
--	--

Tabel 1. 2 Unjuk Kerja

Unjuk kerja pada elemen kompetensi 3 yaitu proses pembukaan rekening.

