



## OPTIMALISASI APLIKASI MUAMALAT DIN DALAM MEWUJUDKAN GREEN BANKING DI BANK MUAMALAT SECARA BERKELANJUTAN

Arinatuz Zulfah<sup>1</sup>, Ismatul Khayati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Email kontributor : [08040421124@student.uinsby.ac.id](mailto:08040421124@student.uinsby.ac.id)

### Abstrak

Optimalisasi ialah sebuah cara suatu kegiatan dalam upaya mengoptimalkan atau meningkatkan suatu pekerjaan menjadi sepenuhnya atau lebih sempurna, lebih efektif, atau lebih memiliki fungsi serta mencari penyelesaian terbaik dari berbagai permasalahan sehingga dapat mencapai tujuan yang sebaik-baiknya sesuai dengan standar tertentu. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan ( field research ) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Implementasi aplikasi Muamalat-DIN dalam mendukung green banking dilakukan melalui layanan digital yang dapat mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan transaksi serta operasional perbankan. Implementasi Muamalat DIN dalam mewujudkan green banking sebagai bentuk kepedualian terhadap lingkungan dalam memelihara kelestarian pohon hijau, karena sejatinya kertas terbuat dari pohon.

**Kata kunci:** Optimalisasi, Muamalat-DIN, Bank Hijau.

### Abstract

Optimization is a method of activity in an effort to optimize or improve a job to be more complete or more perfect, more effective, or more functional and to find the best solution to various problems so that it can achieve the best possible goals in accordance with certain standards. This research includes field research, namely research carried out systematically by collecting data from the field. This research method is descriptive qualitative research, namely the data collected is in the form of words, images, not numbers. Based on the research results, it was found that the implementation of the Muamalat-DIN application in supporting green banking is carried out through digital services which can reduce the use of paper in transaction activities and banking operations. The implementation of Muamalat DIN in realizing green banking is a form of concern for the environment in preserving green trees, because paper is actually made from trees.

**Keywords:** Optimization, Muamalat-DIN, Green Banking.

## A. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, perkembangan teknologi juga terus mengikuti. Kebutuhan manusia akan informasi yang semakin kompleks menjadi salah satu alasan dalam perkembangan teknologi. Perusahaan juga dituntut mampu memberikan layanan teknologi informasi untuk menghadapi persaingan pasar internasional dan bisnis. (Pratiwi, 2024a). Dalam dunia perbankan kemajuan teknologi sangat dibutuhkan, salah satunya dengan mobile banking. Seiring waktu, mobile banking di Indonesia terus berkembang. Hal tersebut dikarenakan layanannya yang fleksibel dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank secara langsung. (Maslikah & Siswahyudianto, 2023).

Selain menerapkan perbankan digital, perbankan syariah di Indonesia juga diharapkan memiliki kesadaran dan keberpihakan terhadap kualitas lingkungan hidup dalam menentukan alokasi pembiayaan dan transaksi keuangan. Artinya, bank diharapkan bisa menerapkan *green banking*. Penerapan *green banking* juga menjadi salah satu bentuk kepedulian bank terhadap perubahan iklim/lingkungan, tanggung jawab ekonomi dan sosial. *Green banking* pada perbankan dapat diarahkan pada online/digital banking yang dapat menghemat penggunaan energi serta ramah lingkungan. (Cahyadin et al., 2020).

Aplikasi mobile banking yang ditawarkan oleh setiap perbankan juga bervariasi, salah satunya yaitu aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (Muamalat-DIN) yang diluncurkan oleh Bank Muamalat. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia ini terus mengembangkan pelayanannya ke arah digital. Aplikasi tersebut memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan yang lebih efisien. Dengan berbagai fitur yang diluncurkan melalui aplikasi Muamalat-DIN tersebut sebagai bentuk respon Bank Muamalat terhadap tuntutan era digital yang diharapkan dapat memudahkan dan meningkatkan pelayanan Bank kepada para nasabahnya serta bentuk implementasi *green banking*.

Namun dalam pelaksanaannya, sebuah aplikasi tidak luput dari suatu gangguan sistem. Beberapa permasalahan sering terjadi, salah satunya yaitu ketidakberhasilan saat pembukaan rekening baru pada proses verifikasi wajah nasabah. Dalam penelitian (Aryanti et al., 2023) aplikasi mobile banking Muamalat DIN juga mengalami permasalahan pada koneksi akses penggunaan terhadap aplikasi di smartphone, permasalahan juga terjadi di bagian halaman depan yang tidak bisa diakses, aplikasi tiba-tiba keluar sendiri, mengalami error, sehingga menyebabkan nasabah mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Tidak hanya Muamalat-DIN, gangguan sistem juga terjadi pada aplikasi mobile banking bank lain. Salah satunya yaitu aplikasi Livin by Mandiri, berdasarkan (Khadafi, 2021) aplikasi tersebut mengalami banyak gangguan semenjak berganti

nama dan saat melakukan pembaruan. Gangguan yang sering terjadi salah satunya yaitu gangguan koneksi yang menganjurkan pengguna untuk memeriksa koneksi internet, namun pengguna menyatakan jaringan internet mereka tidak bermasalah saat membuka aplikasi lain. Menanggapi hal tersebut pihak bank mandiri menganjurkan pengguna untuk melakukan clear cache pada ponsel yang kemudian diikuti dengan restart ponsel dan mencoba kembali secara berkala dengan jaringan yang stabil. Hal tersebut juga terus dikembangkan oleh pihak perbankan sebagai upaya optimalisasi. Dengan latar belakang informasi diatas, mendorong dilakukannya penelitian untuk mengetahui terkait upaya optimalisasi yang diterapkan dengan judul “Optimalisasi Aplikasi Muamalat Digital Islamic Network dalam Mewujudkan Green Banking di Bank Muamalat Secara Berkelanjutan”.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Optimalisasi**

Optimalisasi berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, (“Kamus Besar Bahasa Indonesia,” 2011) . Menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya), sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, system, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Sedangkan dalam (*Kamus Oxford*, 2008) “*Optimization is the process of finding the best solution to some problem where “best” accords to prestated criteria*”. Yang dimaksud optimalisasi ialah sebuah proses, cara, dan perbuatan (aktivitas/kegiatan) untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah, dimana yang terbaik sesuai dengan kriteria tertentu.

Upaya untuk meningkatkan suatu tugas atau kegiatan untuk mengurangi kerugian atau meningkatkan pendapatan guna mencapai tujuan sebaik mungkin dalam batas yang telah ditentukan dikenal sebagai optimalisasi. (Pambudi, 2017). Dari beberapa definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa optimalisasi ialah sebuah cara suatu kegiatan dalam upaya mengoptimalkan atau meningkatkan suatu pekerjaan menjadi sepenuhnya atau lebih sempurna, lebih efektif, atau lebih memiliki fungsi serta mencari penyelesaian terbaik dari berbagai permasalahan sehingga dapat mencapai tujuan yang sebaik-baiknya sesuai dengan standar tertentu.

### **2. Mobile Banking**

Bank menyediakan layanan mutakhir bernama M-Banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan menggunakan smartphone. Perbankan Seluler, atau kadang-kadang disebut sebagai m-Banking, adalah layanan atau layanan keuangan menggunakan telepon seluler

dan teknologi komunikasi lainnya dengan menawarkan kemampuan transaksi keuangan melalui aplikasi (unggulan) di ponsel pintar. Transaksi perbankan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mengunjungi cabang bank, kini dapat diselesaikan oleh nasabah melalui telepon seluler dan layanan m-Banking, sehingga nasabah tidak perlu lagi mengunjungi lokasi bank. Pelanggan dapat menghemat uang dan waktu hanya dengan menggunakan ponsel mereka. Selain itu, mobile banking berupaya untuk memungkinkan pengguna memanfaatkan sepenuhnya media telepon seluler, yang sering digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk bisnis atau transaksi layanan untuk mobile banking. M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di Subscriber Identity Module Card (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit. (Immanudin, 2016).

### **3. Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN)**

Bank Muamalat menciptakan aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus mengunjungi bank. Selain itu, terdapat sejumlah fitur menarik pada *mobile banking* Muamalat DIN yang dapat memudahkan penggunaannya. Fitur-fitur tersebut antara lain kemampuan untuk melihat detail produk dan layanan yang memudahkan untuk menemukan berbagai produk bank Muamalat, alamat kantor cabang dan ATM terdekat, serta informasi Islami, seperti kalkulator zakat dan jadwal sholat. Pengguna dapat lebih mudah melaporkan masalah apapun yang mereka alami dengan Muamalat DIN dengan menggunakan fitur "Hubungi Kami", yang memungkinkan mereka melakukannya dengan cepat dan mudah. Bank kemudian akan merespons dengan solusi. Selain layanan ini, Muamalat DIN dapat memberikan pilihan penagihan dan pembayaran kepada nasabah melalui telepon, termasuk transfer, pembayaran isi ulang, tagihan listrik, dan banyak lagi. (Pratiwi, 2024b)

pada tahun 2016 Bank Muamalat meluncurkan aplikasi M-Banking dengan nama Muamalat Mobile. Kemudian Bank Muamalat meluncurkan aplikasi M-Banking baru pada tahun 2019 dengan nama Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN) dengan berbagai fitur aplikasi dan pembaharuan lainnya. Sejak diluncurkan aplikasi Muamalat DIN, pengguna aplikasi terus bertambah mencapai angka 500 ribu lebih pengguna dengan skor review 4,4 pada google playstore. Selain itu, pada tahun 2020, pandemi covid 19 yang terjadi berakibat pada meningkatnya transaksi digital Bank Muamalat. Tercatat sebesar 90 persen transaksi berasal dari platform digital. Hal ini disebabkan kebijakan pemerintah untuk membatasi pelayanan kantor cabang bank. Total nominal yang diproses aplikasi Muamalat DIN mencapai angka 46 triliun

rupiah selama masa pandemi hingga tahun 2022. Adapun total transaksi yang diproses Muamalat DIN mencapai angka 33 juta transaksi (Bank Muamalat, 2022).

Seiring waktu, aplikasi Muamalat-DIN terus mengalami perkembangan dan penambahan pada fitur-fiturnya yang semakin lengkap dan terkini. Saat ini sudah tersedia 196 fitur di Muamalat DIN, bertambah lebih dari dua kali lipat dibandingkan pada tahun 2022 yang hanya sejumlah 81 fitur saja. Pihak perbankan terus melakukan inovasi digital seiring dengan perubahan perilaku nasabah yang lebih memilih menggunakan smartphone untuk semua aktivitas dan beragam transaksi. Bank muamalat juga merilis fitur *hijrah lounge* yang berisi konten-konten Islami seperti jadwal sholat, arah kiblat, kalkulator zakat, dan hadis harian yang bisa diakses semua kalangan baik nasabah maupun bukan hanya dengan mengunduh aplikasi tersebut. (Bank Muamalat, 2024b).

#### **4. Green Banking**

*Green banking* menurut *World Bank*, organisasi keuangan yang mengutamakan keberlanjutan dalam kegiatan usahanya, dinilai melakukan praktik perbankan ramah lingkungan (*green banking*). Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, bank yang menerapkan gagasan perbankan ramah lingkungan akan menghasilkan output bisnis, keunggulan kompetitif, identitas perusahaan yang kuat, dan citra publik yang positif. Sedangkan *green banking* diartikan sebagai industri perbankan yang memenuhi tanggung jawab keberlanjutannya dalam mendanai pelaku usaha atau operasional operasional, sesuai dengan Respon Bank Indonesia (2014). Karena bank berkontribusi signifikan terhadap pembangunan negara, maka bank harus mengadopsi praktik bisnis ramah lingkungan sebagai lembaga keuangan. (Setyoko, 2022). Teknik perbankan ramah lingkungan tidak hanya membantu bank menjadi lebih sadar lingkungan, namun juga mengurangi jejak karbon dalam operasionalnya. (Sahoo et al., 2016). Telah dijelaskan bahwa ukuran dampak lingkungan suatu kegiatan operasional disebut *carbon footprint*. Hal ini berkaitan dengan banyaknya gas rumah kaca yang dilepaskan selama operasi komersial seperti pembakaran bahan bakar fosil untuk transportasi, pemanas, listrik, dan keperluan lainnya. Bank dapat mengurangi *carbon footprint* dengan menggunakan lebih sedikit kertas, berinvestasi pada mesin yang hemat energi, mendorong staf untuk menggunakan angkutan umum, dan mengembangkan fasilitas kantor dan karyawan yang ramah lingkungan. Persepsi positif masyarakat terhadap perbankan juga akan meningkat sehingga meningkatkan reputasi perusahaan (Setyoko, 2022).

*Green banking*, menurut Bank Indonesia, diartikan sebagai perbankan yang beroperasi dengan menggunakan praktik berkelanjutan (*sustainability development*). Perbankan ramah lingkungan mengacu pada gagasan bahwa bank tidak hanya fokus pada operasional yang

menghasilkan keuntungan sebanyak mungkin, namun juga menjaga keseimbangan alam lingkungan. Empat pilar : kehidupan alam, kesejahteraan manusia, ekonomi, dan masyarakat digabungkan dalam perbankan ramah lingkungan (*green banking*) sehingga menciptakan konsep ekonomi yang mengutamakan kelestarian lingkungan dan kehidupan manusia. Penerapan perbankan ramah lingkungan diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi lingkungan tetapi juga meningkatkan efisiensi biaya operasional, keunggulan kompetitif, citra merek, dan tujuan ekonomi. (Ningsih & Iqbal, 2020).

## 5. Berkelanjutan

Sustainable didefinisikan sebagai “berkelanjutan” dengan sendirinya. Di sini, “berkelanjutan” berarti memiliki kapasitas untuk melanjutkan dengan cara atau keadaan yang telah digunakan di masa lalu. Keberlanjutan, sebagaimana didefinisikan oleh American Institute of Architects, adalah kapasitas masyarakat untuk bertahan dalam memanfaatkan sumber daya alamnya tanpa mengonsumsinya secara tidak perlu atau menggunakannya secara berlebihan untuk sistem yang menjadi sandaran mereka.

Konsep berkelanjutan dapat diklasifikasikan menjadi tiga aspek pemahaman (Nurah, 2017), yakni:

1. Berkelanjutan ekonomi, hal ini ditandai dengan pembangunan yang dapat terus menghasilkan produk dan jasa guna menegakkan tata kelola yang berkelanjutan dan mencegah ketidakseimbangan sektoral yang dapat merugikan output industri dan pertanian.
2. Berkelanjutan lingkungan, dengan kata lain sistem yang berkelanjutan secara ekologis harus mampu menyerap energi lingkungan, mencegah eksploitasi sumber daya alam, dan menjaga kestabilan tingkat sumber daya. Pelestarian keanekaragaman hayati, stabilitas ruang udara, dan jasa ekosistem lainnya yang berada di luar lingkup sumber daya keuangan juga tercakup dalam gagasan ini.
3. Berkelanjutan sosial, sistem yang dapat mewujudkan kesetaraan dan menawarkan layanan sosial seperti gender, kesehatan, dan pendidikan serta akuntabilitas politik. Oleh karena itu, tujuan utama dari gagasan berkelanjutan adalah untuk menyelaraskan tujuan sosial, ekologi, dan ekonomi.

## C. METODE PENELITIAN

Penelitian adalah terjemahan dari bahasa Inggris *research* yang berarti usaha atau pekerjaan untuk mencari kembali yang dilakukan dengan suatu metode tertentu dengan cara hati-hati, terstruktur serta sempurna terhadap permasalahan, sehingga dapat digunakan untuk menyelesaikan atau menjawab permasalahannya (Subagyo, 2004). Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu : “Suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan” (Arikunto, 1995). Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif

deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka (Danim, 2013). Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia (Moleong, 2018).

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Kelebihan Aplikasi Muamalat-Digital Islamic Network bagi Nasabah**

Aplikasi Muamalat-DIN merupakan sebuah aplikasi mobile banking yang dimiliki oleh Bank Muamalat. Hal tersebut sebagai upaya oleh pihak bank dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar lebih mudah dan efisien, bisa diakses dimana saja tanpa perlu datang ke kantor Bank. Aplikasi Muamalat-DIN juga memiliki beberapa kelebihan, antara lain :

1. Mobile banking Muamalat-DIN mempunyai tampilan yang khas dan menarik yang dapat memudahkan pengguna dalam penggunaannya.
2. Nasabah dapat mengakses aplikasi Muamalat-DIN pada ponsel dengan sensor sidik jari, yang mana dapat membuat penggunaan aplikasi lebih efisien tanpa perlu memasukkan user ID ataupun kata sandi.
3. Pada single portofolio Muamalat-DIN nasabah dapat memverifikasi seluruh jumlah saldo mereka yang disimpan di bank.
4. Pada aplikasi Muamalat-DIN terdapat fitur baru yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi dengan QRIS di berbagai merchant yang menampilkan logo QRIS.
5. Terdapat fitur Hijrah Lounge, yaitu sebuah fitur untuk mengetahui jadwal sholat lima waktu lengkap dengan informasi waktu imsak, adzan, layanan-layanan islami lainnya serta kalkulator zakat.
6. Fitur keamanan Muamalat-DIN lebih terjamin karena dilengkapi dengan teknologi biometric dan auto read OTP yang mana fitur tersebut merupakan sebuah system kata sandi yang hanya bias digunakan sekali saja.
7. Untuk fitur transfer dengan aplikasi Muamalat-DIN pengguna tidak perlu memasukkan kode bank tujuan dan cukup pilih bank yang diinginkan sehingga lebih mudah dan nyaman.
8. Untuk keamanan bertransaksi Muamalat-DIN membutuhkan validasi PIN challenge untuk setiap transaksi agar lebih terjaga keamanannya. (Pratiwi, 2024b).

##### **Pelayanan Pihak Bank Muamalat terhadap Keluhan Nasabah melalui Aplikasi Digital**

Dalam mengoptimalkan pelayanannya, Bank Muamalat juga memberikan fitur pengaduan ataupun live chat dengan customer care Bank Muamalat yang dapat diakses secara online. Ada 3 macam fitur, antara lain :

1. SALMA (Salam Livechat Muamalat)

Salam Livechat Muamalat yang disingkat menjadi SALMA ialah aplikasi yang dapat digunakan pengguna untuk melakukan percakapan dengan SMO secara online untuk menyampaikan pertanyaan, saran, dan hal-hal lain terkait produk dan layanan Bank Muamalat yang bersifat non finansial. SALMA dapat diakses oleh nasabah ataupun calon nasabah Bank Muamalat pada situs Bank Muamalat. SMO (Sala Muamalat Officer) ialah petugas Bank Muamalat yang melayani percakapan dengan pengguna melalui SALMA. Untuk dapat mengakses SALMA pada situs Bank Muamalat, pengguna harus terlebih dahulu memasukkan data yang diperlukan seperti nama, email, dan nomor telepon pada widget SALMA.

2. SalaMuamalat

SalaMuamalat merupakan contact center layanan 24 jam yang memberikan kemudahan kepada nasabah setiap saat dan dimanapun nasabah berada. Dengan mengakses melalui nomor 1500016 atau untuk nasabah yang berada di luar negeri melalui nomor +622180668000 yang mana pengguna dapat melakukan terkait informasi layanan perbankan serta informasi pembiayaan.

3. Digital Customer Care

Digital customer care merupakan layanan untuk melakukan pengaduan langsung melalui aplikasi Muamalat-DIN jika terjadi kendala yang bersifat transaksional (sudah terjadi transaksi) dan non transaksional. Dalam proses pengaduan yang dilakukan pada Muamalat-DIN nasabah akan mendapatkan informasi penanganan secara langsung. Fitur ini dapat diakses nasabah baik pre login maupun post login. (*Bank Muamalat, 2024a*).

### **Upaya Optimalisasi Aplikasi Muamalat-Digital Islamic Network**

Terdapat beberapa upaya yang dilakukan Bank Muamalat dalam mengoptimalkan aplikasi Muamalat DIN, antara lain :

1. Pengoptimalan Sosialisasi Muamalat DIN.

Untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi yaitu dengan memberikan edukasi kepada para nasabah, customer service berperan aktif dalam memberikan edukasi kepada para nasabah dengan memberikan penjelasan terkait aplikasi Muamalat DIN.

2. Memberikan penawaran kepada nasabah.

Bank Muamalat memberikan penawaran kepada nasabah melalui customer service, dengan strategi jika ada nasabah yang sudah memiliki rekening Bank Muamalat kemudian ditanya apakah sudah menggunakan aplikasi Muamalat DIN atau belum, lalu jika nasabah belum menggunakan maka pihak Bank menawarkan dengan menjelaskan berbagai fitur yang dimiliki oleh aplikasi Muamalat DIN serta berbagai keuntungan jika menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

3. Melakukan sosialisasi di sosial media.

Bank muamalat melakukan sosialisasi aplikasi Muamalat DIN melalui sosial media seperti pada iklan ataupun sponsor serta sosialisasi melalui instagram ataupun platform digital lainnya dengan menampilkan keunggulan dan berbagai fiturnya.

4. Menambah fitur baru

Dengan pilihan fitur yang lengkap tentunya akan meningkatkan kemudahan bertransaksi nasabah, selain itu dapat menambah daya tarik nasabah terhadap aplikasi Muamalat DIN yang saat ini mencapai 206 fitur dan masih terus dikembangkan oleh pihak Bank Muamalat.

5. Pengoptimalan sistem keamanan dan aplikasi

Sistem keamanan aplikasi Muamalat DIN tergolong sangat baik. Terdapat password untuk login, adanya TIN (Transaction Identification Number), dan otomatis terdeteksi IMEI handphone dengan aplikasi dan nomor yang sama sehingga keamanan data nasabah sangat terjaga. Untuk penanganan saat terjadi error pada aplikasi Muamalat DIN, nasabah dapat melakukan livechat dengan fitur SALMA kepada pihak Bank yang selanjutnya akan diberikan anjuran terkait masalah yang sedang dialami. Atau dapat dilakukan clear cache pada ponsel atau website yang terkait yang selanjutnya dapat dicek kembali. Atau dapat dilakukan lepas pasang aplikasi dan dipastikan juga jaringan dalam keadaan stabil.

6. Evaluasi layanan Muamalat-DIN

Evaluasi berperan sangat penting dalam penerapan strategi yang telah ditentukan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. 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. (Maslikah & Siswahyudianto, 2023).

## **Implementasi Aplikasi Muamalat-DIN dalam mendukung Green Banking secara Berkelanjutan**

Implementasi aplikasi Muamalat-DIN dalam mendukung green banking dilakukan melalui layanan digital yang dapat mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan transaksi serta operasional perbankan. Layanan Muamalat DIN dapat mengganti transaksi yang menggunakan berkas dari kertas menjadi data digital yang lebih efisien dan memudahkan dalam pencarian data dan penyimpanannya. Implementasi Muamalat DIN dalam mewujudkan green banking sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan dalam memelihara kelestarian pohon hijau, karena sejatinya kertas terbuat dari pohon. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi Muamalat DIN ini dapat meminimalisir penggunaan kertas pada proses transaksi dan operasional perbankan pada Bank Muamalat sehingga dapat mendukung dan terlibat dalam green banking secara berkelanjutan.

### **E. KESIMPULAN**

Aplikasi Muamalat-DIN merupakan sebuah aplikasi mobile banking yang dimiliki oleh Bank Muamalat. Hal tersebut sebagai upaya oleh pihak bank dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar lebih mudah dan efisien, bisa diakses dimana saja tanpa perlu datang ke kantor Bank. Dalam mengoptimalkan pelayanannya, Bank Muamalat juga memberikan fitur pengaduan ataupun live chat dengan customer care Bank Muamalat yang dapat diakses secara online. Ada 3 macam fitur yaitu SALMA, SalaMuamalat, dan Digital Customer Care. Terdapat beberapa upaya yang dilakukan Bank Muamalat dalam mengoptimalkan aplikasi Muamalat DIN, antara lain : pengoptimalan sosialisasi Muamalat DIN, memberikan penawaran kepada nasabah, melakukan sosialisasi di sosial media, menambah fitur baru, pengoptimalan sistem keamanan dan aplikasi, serta evaluasi layanan Muamalat DIN. Untuk penanganan saat terjadi error pada aplikasi Muamalat DIN, nasabah dapat melakukan livechat dengan fitur SALMA kepada pihak Bank yang selanjutnya akan diberikan anjuran terkait masalah yang sedang dialami. Atau dapat dilakukan clear cache pada ponsel atau website yang terkait yang selanjutnya dapat dicek kembali. Atau dapat dilakukan lepas pasang aplikasi dan dipastikan juga jaringan dalam keadaan stabil. Implementasi aplikasi Muamalat-DIN dalam mendukung green banking dilakukan melalui layanan digital yang dapat mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan transaksi serta operasional perbankan. Implementasi Muamalat DIN dalam mewujudkan green banking sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan dalam memelihara kelestarian pohon hijau, karena sejatinya kertas terbuat dari pohon. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi Muamalat DIN ini dapat meminimalisir penggunaan kertas pada proses transaksi dan operasional perbankan pada

Bank Muamalat sehingga dapat mendukung dan terlibat dalam green banking secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1995). *Dasar – Dasar Research*. Tarsoto.
- Aryanti, L. T., Nurbaiti, & Ilhamy, M. L. (2023). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Muamalat Din Terhadap Minat Dengan Metode Tam Pada Nasabah Bank Muamalat Medan. *Sanjana : Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, 5(1), 20–33.
- Asnaini, L., & Andhika, M. R. (2023). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Preferensi Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Di Kabupaten Aceh Barat. *Al-Iqtishad: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Islam*, 1(2), 132-146.
- Bank Muamalat. (2024a). <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/salamuamalat1/digital-customer-care>
- Bank Muamalat. (2024b, January 18). *Bank Muamalat Perkaya Fitur Muamalat Din*. Bank Muamalat. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/bank-muamalat-perkaya-fitur-muamalat-din>
- Cahyadin, M., Sarmidi, T., & Nurrachma, E. A. (2020). The Readiness Of Islamic Banking In Indonesia To Implement Digital And Green Banking. *Jurnal Ekonomi Pembangunan: Kajian Masalah Ekonomi Dan Pembangunan*, 20(2), 176–192. <https://doi.org/10.23917/jep.v20i2.6757>
- Danim, S. (2013). *Menjadi Peneliti Kualitatif* (2nd Ed.). Pustaka Setia.
- Immanudin, M. (2016). *Peningkatan Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sidoarjo* [Thesis (Diploma), Universitas Hayam Wuruk Perbanas]. <http://eprints.perbanas.ac.id/198/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2011). In *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (P. 345). Gramedia Pustaka Utama.
- Kamus Oxford* (P. 358). (2008).
- Khadafi, M. (2021, March 20). *Aplikasi Livin Mandiri Online Error, Ternyata Ini Penyebabnya*. Finansial Bisnis. <https://finansial.bisnis.com/read/20210320/90/1370111/aplikasi-livin-mandiri-online-error-ternyata-ini-penyebabnya>
- Maslikah, A. & Siswahyudianto. (2023). Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network Dalam Meningkatkan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat. *Idarotuna : Journal Of Administrative Science*, 4(1), 63–72. <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i1.44>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cetakan Ke-38). Pt. Remaja Rosdakarya.

- Muliza, M. (2024). Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Y Dan Generasi Z Muslim Di Kota Banda Aceh. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(02), 252-260.
- Ningsih, N. W., & Iqbal, F. (2020). Green Banking Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Di Indonesia. *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(2), 86–99.
- Nurah, S. (2017). *Tinjauan Pengaruh Perilaku Hidup Berkelanjutan Terhadap Interior Rumah Tinggal* [Tugas Akhir, Institut Teknologi Bandung]. Digilib Itb.
- Pambudi, A. W. (2017). Optimalisasi Penggunaan Safety Equipment Dalam Pelaksanaan Anchore Job Di Mv. Tss Pioneer 5 [Diploma Thesis]. Politeknik Ilmu Pelayaran.
- Pratiwi, D. D. (2024a). *Implementasi Layanan Muamalat Din (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Kemudahan Bertransaksi Bank Muamalat*. *Nisbah*, 10.
- Pratiwi, D. D. (2024b). Implementasi Layanan Muamalat Din (Digital Islamic Network) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Kemudahan Bertransaksi Bank Muamalat. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 10, 34–44.
- Sahoo, B. P., Singh, A., & Jain, N. (2016). Green Banking In India: Problems And Prospects. *International Journal Of Research -Granthaalayah*, 4(8), 92–99. <https://doi.org/10.29121/Granthaalayah.V4.I8.2016.2566>
- Setyoko, S. S. (2022). Green Banking Dan Kinerja Bank: Mekanisme Corporate Governance. *E-Qien Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 502–512.
- Subagyo, J. (2004). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Rineka Cipta.