



**TINJAUAN PELAKSANAAN PENGGUNAAN APLIKASI
MOBILE BANKING M-DIN PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk. CABANG CINERE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ALLYSSA FITRIA WULANDARI

2210101014

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025



**TINJAUAN PELAKSANAAN PENGGUNAAN APLIKASI
MOBILE BANKING M-DIN PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk. CABANG CINERE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

**ALLYSSA FITRIA WULANDARI
2210101014**

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Allyssa Fitria Wulandari

NIM : 2210101014

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juni 2025

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
MX37/323/334

Allyssa Fitria Wulandari

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Allyssa Fitria Wulandari

NIM : 2210101014

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan

Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

“Tinjauan Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* M-DIN Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Cinere”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta
Pada Tanggal : 30 Juni 2025

Yang Menyatakan



Allyssa Fitria Wulandari

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PELAKSANAAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING M-DIN PADA BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG CINERE

Dipersiapkan dan disusun oleh

ALLYSSA FITRIA WULANDARI
2210101014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Surhavati, SE., MM.
Ketua Penguji


Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.
Penguji I


Diana Triwardhani, SE., MM., Ph.D.
Penguji II (Pembimbing)


Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., MM.
Ketua Jurusan


Kery Utami, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

BERITA ACARA LAPORAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 30 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Allyssa Fitria Wulandari
NIM : 2210101014
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

Tinjauan Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking M-DIN Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Cinere

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ / ~~Sidang Ulang~~*, dengan Nilai Rata-Rata 80,07 dan Nilai Huruf ...A-...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, SE., MM.	Ketua	
2	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.	Anggota I	
3	Diana Tri Wardhani, SE., MM., PhD.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 30 Juni 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

**TINJAUAN PELAKSANAAN PENGGUNAAN APLIKASI
MOBILE BANKING M-DIN PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk. CABANG CINERE**

Oleh:

Allyssa Fitria Wulandari

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank Muamalat Cabang Cinere dalam upaya meningkatkan minat nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN (Digital Islamic Network). Fokus dari penulisan ini untuk mengeksplorasi bagaimana media sosial dan insentif digunakan sebagai alat pemasaran serta dampaknya terhadap peningkatan jumlah pengguna aplikasi tersebut. Metode penulisan yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara dengan karyawan bank, dan observasi terhadap pengguna aplikasi. Hasil penulisan menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran yang sangat signifikan sebagai saluran penyebaran informasi yang efektif dan berdampak pada peningkatan penggunaan aplikasi *Mobile Banking*. Strategi syiar syariah Islam sebagai tema utama juga berkontribusi dalam menarik perhatian nasabah, khususnya komunitas muslim di daerah Cinere. Pemberian insentif kepada nasabah baru yang mengajak pengguna lain, telah berhasil meningkatkan jumlah pengguna baru secara signifikan. Fitur aplikasi Muamalat DIN juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa kombinasi antara strategi pemasaran berbasis media sosial, nilai-nilai religius, dan insentif finansial merupakan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan minat dan kegunaan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Cinere. Hasil ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan strategi pemasaran digital bagi lembaga perbankan yang sejenis.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Strategi Pemasaran, Bank Syariah, Aplikasi M-DIN, Minat Nasabah

***REVIEW OF THE IMPLEMENTATION OF THE USE OF M-DIN
MOBILE BANKING APPLICATION AT BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk. CINERE BRANCH***

By:

Allyssa Fitria Wulandari

ABSTRACT

This writing aims to analyze the marketing strategy implemented by Bank Muamalat Cinere Branch in an effort to increase customer interest in the Mobile Banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) application. The focus of this study is to explore how social media and incentives are used as marketing tools and their impact on increasing the number of users of the application. The writing method used is descriptive with a qualitative approach. The data were obtained through questionnaires, interviews with bank employees, and observations of application users. The results show that social media plays a very significant role as an effective information dissemination channel and impacts the increased use of Mobile Banking. The Islamic sharia propagation strategy as the main theme also contributes to attracting customer attention, especially the Muslim community in the Cinere area. The provision of incentives to new customers who invite other users has successfully increased the number of new users significantly. The features of the Muamalat DIN application also are a key factor in enhancing customer satisfaction and loyalty. These results conclude that the combination of social media-based marketing strategies, religious values, and financial incentives is an effective approach to increasing the interest and usage of Mobile Banking at Bank Muamalat Cinere. This outcome is expected to be considered in the development of digital marketing strategies for similar banking institutions.

Keywords: Mobile Banking, Marketing Strategy, Islamic Bank, M-DIN Application, Customer Interest

PRAKATA

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia- Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2025 dengan judul ”Tinjauan Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* M-DIN Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Cinere”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, dan terimakasih banyak kepada Ibu Diana Tri Wardhani, SE., MM., P. hD selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam Menyusun Tugas Akhir ini. Dan penulis tak lupa berterimakasih kepada karyawan Bank muamalat yang telah membantu dan melancarkan penulis dalam mengumpulkan data tugas akhir ini.

Di samping itu, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada Kedua Orang Tua serta seluruh keluarga yang tiadak hentinya selalu memberikan dukungan semangat, dan doa kepada penulis, dan kepada teman-teman yang telah memberikan doa serta dukungan penuh dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangannya dan penulis berharap kritik dan saran yang membangun.

Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 23 Mei 2025

Allyssa Fitria Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
BERITA ACARA LAPORAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan	4
I.3 Manfaat	4
I.3.1 Aspek Teoritis.....	4
I.3.2 Aspek Praktis	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Pengertian Bank	6
II.2 Pengertian Bank Syariah.....	7
II.3 Pengertian Strategi Pemasaran.....	8
II.4 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	9
II.5 <i>Digital Marketing</i>	11

II.6	Pengertian <i>Mobile Banking</i>	13
BAB III		15
METODE PENULISAN		15
III.1	Objek Penulisan	15
III.2	Sumber Data.....	15
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	16
BAB IV		22
PEMBAHASAN		22
IV.1	Sejarah Bank Muamalat Indonesia	22
IV.2	Produk Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN)	23
IV.3	Implementasi Strategi Bank Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Aplikasi Muamalat DIN	27
IV.4	Deskripsi Data Peneletian	32
BAB V		65
PENUTUP		65
V.1	Kesimpulan	65
V.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		68
RIWAYAT HIDUP		70
LAMPIRAN		71

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Pertanyaan Kuesioner Terbuka Untuk Karyawan Bank	17
Tabel 2 : Pertanyaan Kuesioner Campuran Untuk Nasabah Bank	18
Tabel 3 : Hasil Kuesioner Terbuka Bersama Karyawan Bank	27
Tabel 4 : Tingkat Nasabah Bank Muamalat Cinere	31
Tabel 5 : Tingkat Pengguna Aplikasi Muamalat DIN	33
Tabel 6 : Tingkat Kriteria Jenis Kelamin	35
Tabel 7 : Tingkat Kriteria Usia Responden.....	37
Tabel 8 : Tingkat Status Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 9 : Tingkat Informasi Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN	40
Tabel 10 : Tingkat Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN.....	41
Tabel 11 : Tingkat Fitur Pada Aplikasi Muamalat DIN.....	43
Tabel 12 : Tingkat Limit dalam Fitur Aplikasi Muamalat DIN.....	44
Tabel 13 : Tingkat Seberapa Sering Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN	46
Tabel 14 : Tingkat Keperluan Responden dalam Pengguna Aplikasi Muamalat DIN	47
Tabel 15 : Tingkat Mengapa Responden menggunakan Aplikasi Muamalat DIN	49
Tabel 16 : Tingkat Keuntungan Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN.....	50
Tabel 17 : Tingkat Kendala Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN	52
Tabel 18: Tingkat Seberapa Sering Responden Mengalami Kendala Pada Aplikasi Muamalat DIN	54
Tabel 19 : Tingkat Kesulitan Terhadap Fitur Aplikasi Muamalat DIN	55
Tabel 20 : Tingkat Kendala dalam Biaya Pada Aplikasi Muamalat DIN	57
Tabel 21 : Tingkat Menjaga Keamanan Akun Pada Aplikasi Muamalat DIN	59
Tabel 22 : Saran Responden Terhadap Kendala Pada Aplikasi Muamalat DIN ..	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Logo Bank Muamalat Indonesia	22
Gambar 2 : Proses Regristasi Aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network)24	
Gambar 3 : Tampilan login Aplikasi Muamalat DIN	25
Gambar 4 : Tampilan Beranda Aplikasi Muamalat DIN	25
Gambar 5 : Grafik Tingkat Nasabah Bank Muamalat Cinere.....	32
Gambar 6 : Grafik Tingkat Pengguna Aplikasi Muamalat DIN	33
Gambar 7 : Grafik Tingkat Jenis Kelamin	35
Gambar 8 : Grafik Tingkat Usia Responden.....	37
Gambar 9 : Grafik Tingkat Status Pekerjaan Responden.....	38
Gambar 10 : Grafik Tingkat Informasi Pengguna Aplikasi Muamalat DIN.....	40
Gambar 11 : Grafik Tingkat Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN.....	42
Gambar 12 : Grafik Tingkat Fitur Pada Aplikasi Muamalat DIN	43
Gambar 13 : Grafik Tingkat Fitur dalam Fitur Aplikasi Muamalat DIN.....	45
Gambar 14 : Grafik Tingkat Seberapa Sering Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN	46
Gambar 15 : Grafik Tingkat Keperluan Responden dalam Pengguna Aplikasi Muamalat DIN	47
Gambar 16 : Grafik Tingkat Mengapa Responden menggunakan Aplikasi Muamalat DIN.....	49
Gambar 17 : Grafik Tingkat Keuntungan Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN51	
Gambar 18 : Grafik Tingkat Kendala Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN....	53
Gambar 19 : Grafik Tingkat Seberapa Sering Responden Mengalami Kendala Pada Aplikasi Muamalat DIN.....	54
Gambar 20 : Grafik Tingkat Kesulitan Terhadap Fitur Aplikasi Muamalat DIN.	56
Gambar 21 : Grafik Tingkat Kendala dalam Biaya Pada Aplikasi Muamalat DIN57	
Gambar 22 : Grafik Tingkat Menjaga Keamanan Akun Pada Aplikasi Muamalat DIN	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penulisan Pada Nasabah.....	69
Lampiran 2. Kuesioner Penulisan Pada Karyawan Bank.....	73
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Judul	76
Lampiran 4. Kartu Monitoring.....	77