

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN *MOBILE BANKING* MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI SARANA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN JASA KEPADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR AHLI MADYA (A.md.) MANAJEMEN PERBANKAN PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN**



**DIAJUKAN OLEH  
KEVIN NEVAL TAKARINO  
NIM: 151710913056**

**FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2020**

### KARTU MAHASISWA



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**UJIAN TUGAS AKHIR**  
**PENERAPAN *MOBILE BANKING* MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI SARANA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN JASA KEPADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**

Dipersiapkan dan diajukan oleh:

KEVIN NEVAL TAKARINO

151710913056

Tugas Akhir telah selesai dan siap di ujikan

Dosen Pembimbing TA



Hanifiyah Yuliatul Hijriah, S.El.,M.SEI

Tanggal 30 April 2020

NIK: 199207072018083201

**TUGAS AKHIR**



**PENERAPAN *MOBILE BANKING* MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) SEBAGAI SARANA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN JASA KEPADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**KEVIN NEVAL TAKARINO**

**NIM : 151710913056**

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh-sungguh, Kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang lingkup dan kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

<b>Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
<b>1. Dr. Fitri Ismiyanti.,SE.,M.Si.</b>		28 Mei 2020
<b>2. Yossy Imam Candika.,SE.,M.SM,PFM</b>		26 Mei 2020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Mei 2020

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Perbankan



Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

  
**Hanifiyah Yullatul Hijriah,S.EI.,M.SEI**

NIK: 199207072018083201

**Dr. Fitri Ismiyanti.,SE.,M.Si**  
NIP: 197609232008012016

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya (Kevin Neval Takarino, 151710913056) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli benar – benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya ,dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi – sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 30 April 2020



Kevin Neval Takarino

151710913056

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya yang telah membimbing dan memberi petunjuk serta pertolonganNya sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan penelitian terkait tugas akhir yang berjudul “Penerapan *Mobile Banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk”

Mengingat tugas akhir ini merupakan sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh oleh penulis untuk memperoleh sebutan Ahli Madya (A.md) dalam mengemban pendidikan di Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga serta sebagai sarana untuk menjalin hubungan baik antara pihak PT. Bank Muamalat Indonesia dengan Universitas Airlangga.

Penelitian tugas akhir ini telah diselesaikan penulis dengan sebaik mungkin untuk memberi informasi kepada pembaca. Penulis ingin menyampaikan permintaan maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Maka dari itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada para pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini, antara lain adalah :

1. Terimakasih kepada Allah SWT karena senantiasa memberikan rahmat dan karunianya serta kemudahan dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
2. Kepada kedua orang tua, Ayah dan Mama serta Kakak yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik.
3. Kepada ibu Dr. Fitri Ismiyanti.,SE.,M.Si sebagai koordinator program studi Diploma III Manajemen Perbankan
4. Kepada ibu Hanifiyah Yuliatul Hijriah,S.EI., M.SEI sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan kritik sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen D3 Manajemen Perbankan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan berguna.
6. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan di D3 Manajemen Perbankan angkatan 2017 yang telah mengisi hari-hari penulis pada saat kuliah.
7. Kepada teman-teman PKL di Bank Muamalat yang juga selalu mendukung dan membantu dalam penulisan tugas akhir ini
8. Kepada teman-teman BKB Management yang selalu ada dan setia mendengarkan keluh kesah dan menghibur penulis selama penulisan tugas akhir ini.
9. Kepada teman-teman Lamtur dari IPA 4 yang selalu mengisi hari-hari penulis dan selalu menghibur.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunianya kepada seluruh rekan-rekan dan membalas semua kebaikan dan jasa rekan-rekan dalam proses penulisan tugas akhir ini.

Tuban, 23 April 2020

Kevin Neval Takarino