

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *mobile banking* muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Koresponden atau informan yang digunakan dalam penelitian kali ini merupakan Region Service Quality dari Bank Muamalat Cabang Surabaya Darmo dan seorang nasabah yang menggunakan produk Muamalat DIN. Proses pengambilan informasi dalam wawancara dilakukan secara online. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan dari *mobile banking* Muamalat DIN dapat meningkatkan pelayanan jasa dari Bank Muamalat. Analisis dilakukan dengan menggunakan dimensi pada *e-banking* karena *mobile banking* merupakan bagian didalamnya. Diantaranya adalah dimensi kepercayaan, kemudahan, dan kualitas informasi.

Kata kunci : *mobile banking*, pelayan jasa

ABSTRACT

This study aims to determine how the application of muamalat DIN (Digital Islamic Network) mobile banking as a means to improve services to customers of PT. Bank Muamalat Indonesia. In this study, researchers used a descriptive research method with a qualitative approach that uses data collection techniques namely observation, documentation, and interviews. The correspondent or informant used in this study is the Region Service Quality of Muamalat Bank Surabaya Darmo Branch and a customer who uses Muamalat DIN products. The process of taking information in interviews is done online. The results of this study are the application of Muamalat DIN mobile banking can improve the services of Muamalat Bank. The analysis is carried out using the dimensions of e-banking because mobile banking is a part of it. Among them are the dimensions of trust, convenience, and quality of information.

Keywords: mobile banking, service delivery