

ABSTRAK

Efektivitas Penerapan Layanan Berbasis Teknologi Pada Perbankan Syariah Ditengah Pandemi Covid-19 (Studi Pada Pt Bank Muamalat Cabang Bone)

SULVRIDHA SUPI

01175189

Penerapan layanan teknologi merupakan bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada nasabah agar kebutuhan nasabah tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Khususnya di masa pandemi covid-19 ini pada dunia perbankan, muamalat DIN merupakan layanan yang sangat dibutuhkan nasabah saat ini untuk melakukan transaksi dengan mudah tanpa harus datang langsung ke bank. Semakin baik pelayanan atau semakin canggih aplikasi yang digunakan untuk mempermudah nasabah maka akan memberikan keefektivan yang baik bagi sebuah bank serta akan menambah loyalitas nasabah bahkan meningkatkan kepuasan nasabah meski di tengah pandemi ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Bagaimana penerapan layanan berbasis teknologi pada perbankan syariah di tengah pandemi covid-19.(2) Apakah penerapan layanan teknologi pada perbankan syariah sudah efektif.

Jenis penelitian ini berupa *field research* atau penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara obserfasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data-data terkumpul, dianalisis dengan cara reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pelayanan teknologi muamalat DIN di tengah pandemi covid-19 telah efektif. Bank Muamalat Cabang Bone memberikan inovasi kepada para nasabahnya dengan menciptakan layanan berbasis teknologi yang sudah sesuai dengan syariat islam berupa Muamalat DIN yang dapat digunakan dimasa pandemi ini melalui telepon seluler, nasabah sudah dapat melakukan transaksi dengan jangkauan internet. Menggunakan muamalat DIN menghemat waktu para penggunaanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke konter ATM untuk melakukan transaksi, sehingga dengan menggunakan Muamalat DIN nasabah dapat mematuhi protokol kesehatan *social distancing* yang diterapkan pemerintah tanpa ragu untuk menggunakan layanan yang di berikan oleh Bank Muamalat Cabang Bone.

Kata Kunci: Efektivitas Teknologi, Perbankan, Covid-19.