

Implementasi Aplikasi Mobile Banking Muamalat Din Dalam Menilai Kinerja Perbankan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard

Nurjana Putri Daingtaw¹, Niswatin², Zulkifli Boki³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

The implementation of the Muamalat DIN Mobile Banking application in assessing banking performance using the balanced scorecard approach. Thesis of the S1 Accounting Study Program, Department of Accounting, Faculty of Economics, Gorontalo State University. Under the guidance of Mrs. Dr. Niswatin, S.Pd, SE, MSA as supervisor 1 and Mr. Zulkifli Boki, SE. Ak, M.Si as supervisor II.

This study aims to find out how Bank Muamalat KCP Limboto performs by measuring using the Balanced Scorecard approach which has four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business perspective and learning and growth perspective. This study uses a Quantitative method. The data source used in this research is using primary data. This study used questionnaires distributed to customers and employees in sampling. The results of this study show that the performance of Bank Muamalat KCP Limboto is very good, this is shown by the results of the analysis of each perspective. The financial perspective shows an increase from year to year, the customer perspective refers to customer satisfaction with the mobile banking application, the internal business perspective and the growth and learning perspective also shows good results in the process of innovation, operations and services for employees

Kata Kunci: Muamalat DIN, Bank Muamalat and Balanced Scorecard

Copyright (c) 2025 Nurjana Putri Daingtaw

✉ Corresponding author :

Email Address : abeldaingtaw@gmail.com

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan lembaga yang sangat penting bagi sistem perekonomian suatu negara dan sebagai alat pelaksanaan kebijakan moneter yang dilakukan oleh Bank Sentral (Imamah et al., 2021). Menurut Niswatin and Santoso, (2025) Perbankan syariah memiliki tantangan dalam melayani kebutuhan pembiayaan yang semakin kompleks, khususnya di sektor pertanian. Di sisi lain, bank syariah juga dihadapkan pada risiko pembiayaan yang sewaktu waktu dapat berdampak negatif terhadap peningkatan NPF.

Perkembangan teknologi digital telah membawa pengaruh terhadap dunia perbankan untuk mampu menyediakan layanan yang digital. Penyediaan layanan digital perbankan saat ini dianggap sebagai strategi yang wajib diadopsi oleh dunia perbankan dengan menawarkannya dalam berbagai kanal layanan (proprietary channel) seperti phone banking, sms banking, mobile banking, dan internet banking (Putri et al., 2024)

Dalam Penelitian Niswatin & La Ode Rasuli, (2021) kendala yang dihadapi dalam pengembangan ekonomi syariah di Gorontalo di antaranya adalah masih rendahnya pengetahuan

dan kesadaran masyarakatnya tentang ekonomi, bisnis, dan akuntansi Syariah. Sama halnya yang menjadi permasalahan penelitian ini bahwa di Gorontalo masih banyak yang belum mengetahui Bank Muamalat dan juga aplikasi mobile banking yang di miliki Bank Muamalat.

Aplikasi Muamalat DIN idealnya mendorong peningkatan jumlah transaksi. Nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, dan layanan lainnya melalui aplikasi. Peningkatan jumlah transaksi ini akan berkontribusi pada pendapatan bank melalui biaya transaksi dan meningkatkan loyalitas nasabah. Sama halnya dengan Penelitian Styarini & Riptiono (2020) yang mengatakan bahwa dimana menggunakan mobile banking menjadi lebih praktis, efektif, dan sangat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus ke bank atau ATM, khususnya bagi nasabah yang memiliki kegiatan bisnis.

Pada Hal ini Bank Muamalat KCP Limboto harus mampu meningkatkan kualitas kinerja perusahaan secara terus menerus dan dapat mengembangkan bisnis perusahaan. Metode Balanced Scorecard (BSC) dibuat untuk menyeimbangkan pengukuran aspek keuangan dengan aspek non keuangan. Penerapan metode Balanced Scorecard pada suatu perusahaan dapat mengukur dengan tetap mempertimbangkan kepentingan masa yang akan datang terhadap unit bisnis yang dijalankan dengan penciptaan nilai saat ini.

Balanced Scorecard merupakan salah satu solusi yang baik untuk mengukur kinerja, karena balanced scorecard mempunyai keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang komprehensif, yaitu mempertimbangkan kinerja pada 4 perspektif yaitu perspektif keuangan yang mencakup, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dalam perspektif keuangan mengalami peningkatan setiap tahunnya terhadap keuangan perusahaan, Perspektif pelanggan dengan jumlah pelanggan menunjukkan peningkatan melalui penggunaan aplikasi mobile banking Muamalat DIN, Perspektif Bisnis Internal dan Perspektif Petumbuhan dan Pembelajaran mengeneai permasalahan karyawan mengenai aplikasi Muamalat DIN.

Dalam penelitian Niswatin et al., (2017) mengatakan Salah satu momentum yang menandai munculnya ekonomi syariah (Islam) di Indonesia adalah dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Demikian pula di Gorontalo, dengan berdirinya Bank Muamalat pada tahun 2003 membuktikan keseriusan besar dari masyarakat Gorontalo untuk melakukan revitalisasi perekonomian berbasis syariah (Islam).

METODOLOGI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Bank Muamalat KCP Limboto yang dianalisis dengan menggunakan pengukuran kinerja berbasis Balanced Scorecard. Sumber informasi utama yaitu pada nasabah dan karyawan Bank Muamalat KCP Limboto. Proses pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode, yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi. Pengolahan data yang dilakukan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, yaitu mengolah data dengan lebih banyak mengumpulkan data berupa angka serta menguraikan secara menyeluruh sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Sampel dalam penelitian ini adalah responden yang mengisi kuesioner dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada, yaitu nasabah dan karyawan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data keuangan dan non keuangan. Data nonkeuangan berupa jawaban responden dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan merupakan suatu hal yang terpenting dalam penelitian ini, karena data dikumpulkan melalui kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Bank Muamalat Indonesia, sebagai salah satu pelopor perbankan syariah di Indonesia, salah satu unitnya adalah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Limboto yang berlokasi di Jl. Jend Sudirman Kelurahan Kayubulan Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo.

Hasil Analisis Kinerja Bank Muamalat KCP Limboto Menggunakan BSC. Hasil Analisis Perspektif Keuangan

Hasil analisis perspektif keuangan setelah dianalisis dengan rasio keuangan (ROA, NIM, TOTAL ASET) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Analisis Kinerja Perspektif Keuangan

No	Ratio	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
1.	Net In Margin	946 Juta	1.516 Juta	2.125 Juta	5.450 Juta
2.	Return on Aset	1.11 %	2.37 %	2.93%	3.11 %
3.	Total Asset	42.282 Juta	44.091 Juta	113.345 Juta	87.733 Juta

Sumber: Bank Muamalat KCP Limboto

Hasil Analisis Perspektif Pelanggan

Dalam Perspektif pelanggan ini akan di coba diukur tingkat kepuasan pelanggan mengenai aplikasi mobile banking Muamalat DIN yang akan sangat berhubungan baik atau buruknya suatu kinerja perbankan tersebut. Dalam perhitungan analisisnya menggunakan skala likert, semakin tinggi tingkat kepuasan suatu pelanggan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking Muamalat DIN maka akan semakin baik pula kinerja perbankan tersebut. Kepuasan tersebut diukur melalui kuesioner yang berjumlah 51 yang dibagikan kepada pelanggan atau nasabah Bank Muamalat KCP Limboto.

Dari hasil pembagian kuesioner dari setiap pernyataan untuk masing masing indikator memiliki nilai rendah yang bernilai 200 untuk indikator keamanan dengan pernyataan bahwa mobile banking yang digunakan pelanggan atau nasabah lebih aman di bandinngkan dengan mobile banking bank lainnya, yang artinya pelanggan atau nasabah tidak setuju dengan pernyataan tersebut yang akhirnya memperoleh nilai rendah. Untuk indiaktor kepuasan bernilai 206 yang artinya bahwa pilihan Pelanggan menggunakan aplikasi mobile banking Muamalat DIN bukan pilihan yang bijaksana. Dan untuk indikator kemudahan, bernilai 209 yang berarti bahwa pelanggan atau nasabah menganggap fitur-fitur yang tersedia dalam mobile banking Muamalat DIN belum sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Perspektif Bisnis Internal

Dalam Perspektif Bisnis Internal ini akan di coba diukur tingkat Bisnis Internal mengenai aplikasi mobile banking Muamalat DIN yang akan sangat berhubungan baik atau buruknya suatu kinerja perbankan tersebut. Dalam perhitungan analisisnya menggunakan skala likert, semakin tinggi tingkat bisnis inernal suatu karyawan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking Muamalat DIN maka akan semakin baik pula kinerja perbankan tersebut. Perspektif tersebut diukur melalui kuesioner yang berjumlah 10 yang dibagikan kepada karyawan Bank Muamalat KCP Limboto.

Dari hasil pembagian kuesioner dari setiap pernyataan untuk masing masing indikator memiliki nilai rendah yang bernilai 45 yang berarti karyawan merasa bahwa proses operasional di Bank Muamalat belum berjalan dengan efisien dan karyawan belum sepenuhnya melakukan *Research and development* sebelum karyawan memasarkan produk kepada nasabah dan untuk indikator keamanan bernilai 41 yang berarti karyawan merasa aplikasi mobile banking Muamalat DIN belum sepenuhnya membantu meningkatkan antarunit atau antardivisi.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ini akan di coba diukur tingkat Pembelajaran dan Pertumbuhan mengenai aplikasi mobile banking Muamalat DIN yang akan sangat berhubungan baik atau buruknya suatu kinerja perbankan tersebut. Dalam perhitungan analisisnya menggunakan skala likert, semakin tinggi tingkat Pembelajaran dan Pertumbuhan suatu karyawan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking Muamalat DIN maka akan semakin baik pula kinerja perbankan tersebut. Perspektif tersebut diukur melalui kuesioner yang berjumlah 10 yang dibagikan kepada karyawan Bank Muamalat KCP Limboto.

Dari hasil pembagian kuesioner dari setiap pernyataan untuk masing masing indikator memiliki nilai rendah yang bernilai 42 untuk indikator Kompetensi Digital & Penggunaan Teknologi yang berarti karyawan merasa aplikasi Muamalat DIN belum sepenuhnya membantu mengembangkan keterampilan digital yang relevan dan untuk indikator Efisien dan Efektifitas kerja bernilai 40 yang artinya karyawan.

SIMPULAN

Implementasi Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN dalam meningkatkan Kinerja Perbankan dalam Perspektif Keuangan, dengan hadirnya mobile banking Muamalat DIN berhasil meningkatkan efisiensi biaya operasional dan mempercepat transaksi perbankan. Hal ini berdampak positif pada pendapatan bank serta mengurangi biaya layanan tradisional. Implementasi Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN dalam meningkatkan Kinerja Perbankan dalam Perspektif Pelanggan atau Nasabah, Pengguna layanan mobile banking lebih merasa puas karena kemudahan akses, kenyamanan, dan waktu yang lebih efisien dalam melakukan transaksi. Hal ini meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperluas jangkauan nasabah. Implementasi Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN dalam meningkatkan Kinerja Perbankan dalam Perspektif Bisnis Internal, Implementasi mobile banking mempercepat proses transaksi dan meminimalisir kesalahan manusia. Sistem yang lebih otomatis dan terintegrasi meningkatkan produktivitas serta mengurangi beban kerja pegawai bank. Implementasi Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN dalam meningkatkan Kinerja Perbankan dalam Pertumbuhan dan Pembelajaran, Investasi pada teknologi dan pelatihan karyawan memperkuat kapasitas bank untuk beradaptasi dengan perkembangan digital. Pengembangan layanan berbasis mobile banking juga membuka peluang inovasi produk dan layanan baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar.

Referensi :

- Abas, M., & Rakhma Wuryandini, A. (2023). Jurnal Mirai Management Pengaruh Pengetahuan Akuntansi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 446-457.
- Baenil Huda, & Bayu Priyatna. (2019). Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk. *Systematics*, 1(2), 81-88.
- Bilondatu, A. Z., Boki, Z., & Wuryandini, A. R. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Auditor. *YUME: Journal of Management*, 6(2), 233-246. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/4240>
- Boki, Z., & Mahdalena. (2021). Manajemen Keuangan Bagi Usaha Mikro. *Mopolayio: Jurnal Pengabdian Ekonomi*, 1(1), 50-54. <https://doi.org/10.37479/mopolayio.v1i1.14>
- Dewi, S. P., & Homan, H. S. (2023). Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard (Bsc) Terhadap Kinerja Manajemen Pada Bank Bjb Kantor Pusat Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 17(1), 892-906.
- Ervina, N., Warti, R., & Yanti, N. (2023). Penerapan Layanan Muamalat Din Dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Serdang. *El-Mujtama: Jurnal*

- Pengabdian Masyarakat, 3(3), 1053–1060. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v3i3.3873>
- Fatimah, F. (2021). Implementasi Budaya Religius dalam Membina Akhlak Siswa di MI Rahmatullah Kota Jambi. *Jurnal Pendidikan Guru*, 2(1), 68–78. <https://doi.org/10.47783/jurpendigu.v2i1.189>
- Feby, J., Zahra, A., Alief, M., Gandha, G., Efendhi, K., & Kediri, I. (2023). Sosialisasi Pengenalan Manfaat Penggunaan Layanan Perbankan Syariah Melalui Aplikasi MDIN. *Welfare : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 253–258.
- Imamah, N., Safira, D. A., Brawijaya, U., & Timur, J. (2021). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Profitabilitas. *Profit: Jurnal Adminstrasi Bisnis*, 15(1), 95–103.
- Ivan, N. and Santoso, R. (2025) ‘‘Factors affecting non-performing finance in Islamic banking in Indonesia’s agricultural sector’’, *Banks and Bank Systems*, 20(1), pp. 323–333. Available at: [https://doi.org/10.21511/bbs.20\(1\).2025.26](https://doi.org/10.21511/bbs.20(1).2025.26)
- Kinaswara, T. A., Hidayati, N. R., & Nugrahanti, F. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website Pada Kelurahan Bantengan | Kinaswara | Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi (SENATIK)*, 2(1), 71–75. <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SENATIK/article/view/1073>
- Niswatin, N., Hasiru, R., & Rasuli, L. O. (2017). Pengembangan Kurikulum Ekonomi dan Akuntansi Syariah di Sekolah (Studi atas Persepsi Guru dan Siswa di SMA Kota Gorontalo) Niswatin , Roy Hasiru , La Ode Rasuli (Universitas Negeri Gorontalo) Email : niswatin.imran@yahoo.com *Abstract Abstrak A . Penda*. 17(1), 86–99.
- Niswatin, N., & La Ode Rasuli. (2021). Pengembangan Model Kurikulum Ekonomi Akuntansi Berbasis Sosial, Budaya, Dan Religi Islam. *Imanensi: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi Islam*, 6(1), 43–54. <https://doi.org/10.34202/imanensi.6.1.2021.43-54>
- Novitha Rani, N., T. Abidin, M. A., & Thrismono, E. (2022). Analisis Balanced Scorecard sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan di Bank BJB KCP Gatot Subroto. *Jurnal Dimamu*, 1(2), 180–189. <https://doi.org/10.32627/dimamu.v1i2.476>
- Nurul Azmi, & Yuni Yuniawati. (2022). Pengaruh Financial Technology Terhadap Profitabilitas Bank Mandiri. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(2), 94–98. <https://doi.org/10.47065/jtear.v3i2.134>
- Pandaleke, R. B., Tinangon, J. J., & Wangkar, A. (2021). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Pada PT. Bank Sultgo Cabang Ratahan. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3), 1235–1244. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/35479>
- Putri, A. S., Rini, I., & Pangestuti, D. (2024). Pengaruh Layanan Digital Perbankan Terhadap Profitabilitas Bank Umum Di Indonesia Tahun 2017-2022. *Diponegoro Journal of Management*, 13(1), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Saputra R, K. R. R. A. R. M. T. F. T. V. A. D. (2023). Pelatihan Penggunaan Aplikasibri Mobilepada Nasabah. *Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(2), 451–456.
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan

Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670-680. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.590>

Sulaeman, F. S., & Inayatulloh, F. Z. (2022). Pembuatan Aplikasi Pengolahan Data Point Pelanggaran Siswa Berbasis Web. *Ikraith-Informatika*, 7(1), 29-35. <https://doi.org/10.37817/ikraith-informatika.v7i1.2233>

Sunandes, A., & Rangga, D. L. (2022). Analisis Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Moderasi Profitabilitas Entitas Publik Perbankan Di Bei. *AKUNTABILITAS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 14(1), 72-84. <https://doi.org/10.35457/akuntabilitas.v14i1.2502>

Syafitri Ardelyani, Atariq Dery, R. E. S. (2023). Implementasi Pendidikan Inklusif di SMP Negeri 259 Jakarta. *Cendekia Pendidikan*, 1(1), 1-13. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/sindorocendekiapendidikan/article/view/769>

Usman, P. (2023). Strategi Peningkatan Kinerja Bank Jambi Berdasarkan Pendekatan Balanced Scorecard. *12(04)*, 1071-1085.

Wahyudi, J., & Aini, S. Q. (2020). Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa Menggunakan Balanced Scorecard. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan Dan IPTEK*, 16(2), 113-128. <https://doi.org/10.33658/jl.v16i2.198>

Wahyuni, Y. (2020). Analisis Kesehatan Bank Pada Bank Muamalat Indonesia Dan Bank Syariah Mandiri Dengan Metode Camel. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 7(2), 199-214. <https://doi.org/10.54131/jbma.v7i2.101>

Wulandari, S., Jupriyadi, J., & Fadly, M. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Pemasaran Penggalangan Infaq Beras (Studi Kasus: Gerakan Infaq). *TELEFORTECH: Journal of Telematics and Information Technology*, 2(1), 11-16.