

**KOMPARASI PREFERENSI NASABAH ANTARA
INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING
DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
M.TAUFIQ RAHMAN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

**KOMPARASI PREFERENSI NASABAH ANTARA
INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING
DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
M.TAUFIQ RAHMAN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

**KOMPARASI PREFERENSI NASABAH ANTARA
INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :
M.Taufiq Rahman
1301160377**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Taufiq Rahman
NIM : 1301160377
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin / 24 April 1995
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 12 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,

METERAI
TEMPEL
TGL 20
222AFAHF743396724
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Tanda tangan



M. Taufiq Rahman

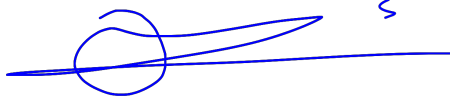
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Perbandingan Preferensi Nasabah Antara Internet Banking dan Mobile Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin
Ditulis oleh : M.Taufiq Rahman
N I M : 1301160377
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020 - 2021
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin / 24 april 1995
Alamat : Jl. Bumi Mas Raya, Komplek Bumi Jaya Ujung No.89

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.


Banjarmasin, 8 Desember 2020

Pembimbing I



H. Badrian, S. Ag, M. Ag
NIP : 197307171997031002

Pembimbing II



Erissa Nilasari, SP, MP
NIP : 198408282009012006

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP : 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Komparasi Preferensi Nasabah Antara Internet Banking dan Mobile Banking Di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh M.Taufiq Rahman, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 7 Desember 2020




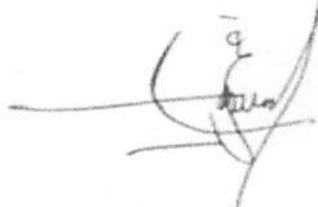
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,5)

Dekan Fakultas Ekonomi
dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari,
M.H.
NIP.196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S. Ag, M. Ag (Ketua)	1. 
2. Erissa Nilasari, SP, MP (Anggota)	2. 
3. Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I (Anggota)	3. 
4. Muhammad Qomaruddin, ME (Anggota)	4. 

ABSTRAK

M.Taufiq Rahman. 2020. Perbandingan Preferensi Nasabah Antara Internet Banking dan Mobile Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S. Ag, M. Ag (II) Erissa Nilasari, SP, MP

Kata Kunci: Preferensi Nasabah, Perbandingan, Internet dan Mobile

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberadaan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* yang memberikan banyak manfaat bagi bank dan nasabah. Pengembangan *E-Banking* dalam rangka peningkatan pendapatan bank dari hasil pemberian jasa-jasa perbankan yang dapat ditawarkan kepada nasabahnya menjadi peluang yang ditangkap oleh jasa perbankan untuk lebih mengedepankan fitur yang tersedia dalam instrumen *E-Banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan preferensi nasabah dan hambatan-hambatan yang dirasakan nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* dengan *Mobile Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat studi komparatif. Dalam hal usaha mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian diolah melalui proses: editing dan klasifikasi. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisis komparatif.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama*, nasabah ternyata lebih memilih menggunakan *mobile banking* daripada *internet banking* karena tampilan dari *mobile banking* simple, sangat mudah dipahami dan Fleksible digunakan. *Kedua*, adapun hambatan-hambatan dalam penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* terdapat pada kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *internet banking* dan *mobile banking*

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman” QS. Al-Imron : 139

Tak ada penderitaan yang tak dimengerti Allah

Tak ada perjuangan yang Allah tidak tahu

Tak ada tangisan yang Allah abaikan

Jadi teruslah berusaha dan berdoa karena Allah maha mengetahui segala nya

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap rasa syukur dan doa

Karya yang sederhana ini untuk :

Bapa dan Ibu tercinta

Adik adikku tersayang

Yang senantiasa memberikan doa , dukungan, semangat serta kasih sayang yang sangat tulus dan tiada ternilai besarnya. Terima Kasih

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ṣa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ḥa'	ḥ	ḥa (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye

ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
هـ	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	A
◌ِ	kasrah	ditulis	I
◌ُ	dammah	ditulis	U
شكر	fathah	ditulis	<i>syakara</i>
قرأ	kasrah	ditulis	<i>quri'a</i>
ينطق	dammah	ditulis	<i>yanṭiqu</i>

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	Ā <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis ditulis	Ā <i>ṣallā</i>

3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	\bar{i} <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدو	ditulis ditulis	\bar{u} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati ويد	ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

ر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komparasi Preferensi Nasabah Antara Internet Banking dan Mobile Banking Di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin..
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si., dan Yusuf Asyahri,S.E.,M.E, selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. H. Badrian, S. Ag, M. Ag dan Erisa Nilasari, SP, MP selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Dini Irwanti Perwangi Noor selaku back office staff di kantor Bank Muamalat cabang Banjarmasin yang telah memberikan izin serta memfasilitasi kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Banjarmasin, 12 Desember 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iiiv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI TENTANG PREFERENSI NASABAH, INTERNET BANKING, DAN MOBILE BANKING	13
A. Preferensi	13
1. Pengertian Preferensi	13
2. Preferensi Dalam Perspektif Ekonomi Islam	16
B. Internet Banking	18
1. Pengertian Internet Banking	18
2. Manfaat Internet Banking	20
3. Dasar Hukum Layanan Internet Banking	23

C. Mobile Banking	25
1. Pengertian Mobile Banking	25
2. Manfaat Mobile Banking	26
3. Kelemahan Mobile Banking	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Dan Analisis Data.....	30
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	32
A. Penyajian Data	32
B. Analisis Data.....	54
BAB V PENUTUP	61
A. Simpulan	61
B. Saran-saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase pemakaian Fitur Mobile Banking dan Internet Banking	4
Tabel 1.2 Struktur Struktur Organisasi	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tampilan Sign in <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat Indonesia	45
Gambar 2.2	Tampilan Bagian dalam Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat....	45
Gambar 2.3	Tampilan Bagian dalam Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat....	46
Gambar 2.4	Tampilan Sign In <i>Internet Banking</i> Bank Muamalat Indonesia	46
Gambar 2.5	Tampilan Bagian data, Aplikasi <i>Internet Banking</i> Bank Muamalat Indonesia	47