

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang komprehensif (*kaffah*) yang mengatur semua aspek kehidupan manusia yang telah disampaikan oleh Rasulullah, Muhammad saw. Salah satu bidang yang diatur adalah masalah aturan dan hukum, baik yang berlaku secara individual maupun sosial, atau lebih tepatnya, Islam mengatur kehidupan bermasyarakat. (Ismail Nawawi, 2012, hlm. 03)

Ajaran Islam menyediakan pedoman dan aturan hidup bagi seluruh manusia. Pedoman dan aturan Islam mencakup seluruh aspek kehidupan manusia, salah satunya perkara Muamalah. Muamalah adalah salah satu inti terdalam dari tujuan syariat Islam (*maqashid syariah*) untuk mewujudkan kemaslahatan kehidupan manusia. Oleh karena itu para Nabi, sahabat dan para Ulama selalu mengajak untuk selalu mengamalkan muamalah, karena memandangnya sebagai ajaran yang harus ditaati dan diamalkan. Dengan demikian ajaran Islam yang lengkap dan menyeluruh ini sebagian besar mengatur tentang muamalah. (Masunah Hanafi, 2015, hlm.57)

Sehubungan dengan upaya dilakukannya kegiatan ekonomi yang tidak berdasarkan pada instrumen bunga yang bersifat spekulatif, maka keberadaan perbankan yang kegiatan operasionalnya didasarkan pada syariat Islam dianggap sebagai solusi terhadap permasalahan yang ditimbulkan dari kegiatan ekonomi yang berbasis bunga. (Jundiani, 2009, hlm. 02)

Al-Qur'an menyinggung masalah riba dalam berbagai tempat dan tersusun secara kronologis berdasarkan urutan waktu. Pada periode Makkah, turun turun firman Allah Q.S. Ar-Rum/30: 39 yang berbunyi:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُو عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضَعِفُونَ (٣٩)

“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).”

Allah swt. Melarang hamba-Nya yang beriman untuk melakukan riba. Riba dalam sistem ekonomi islam merupakan hal yang diharamkan karena mengambil sesuatu yang bukan hak milik demi mendapatkan keuntungan. Hal ini pulalah yang menjadi pedoman dalam berdirinya bank syariah.

Bank selalu dituntut untuk bersikap profesional baik itu bank konvensional maupun bank syariah agar dapat berfungsi secara efisien pada zaman yang semakin modern seperti sekarang ini. Dalam era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi di dalam sistem perbankan, dimana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk melayani nasabahnya dengan baik. (Sohari Sahrani dan Ru'fah Abdullah, 2011, hlm. 6)

Seiring dengan perkembangan teknologi, kini bank-bank diseluruh indonesia berusaha optimal untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabah, tak terkecuali yang dilakukan oleh bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin. Bank muamalat selalu berupaya memberikan pelayanan prima untuk para

nasabahnya. Bank ini juga memberikan kemudahan dalam pelayanan bertransaksi seperti pelayanan E-Banking, yang mana E-banking ini meliputi seperti ATM Muamalat, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, serta Internet Banking.

Pengembangan E-Banking dalam rangka peningkatan *fee based income* (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*. Kedepannya dengan kemajuan *E-Banking* serta fitur yang lainnya bisa menggantikan peran *teller* dan *customer service* di unit kerja sehingga dengan pengaplikasian *E-Banking* dan fitur yang lainnya dapat menambah kelancaran operasional perbankan. (Supiana Hafizah, 2015, hlm 5)

Adapun beberapa manfaat dari adanya produk jasa diatas, yaitu mempermudah untuk melakukan transaksi seperti membayar beberapa tagihan diantaranya tagihan telpon, listrik, transfer uang, dan lain sebagainya.

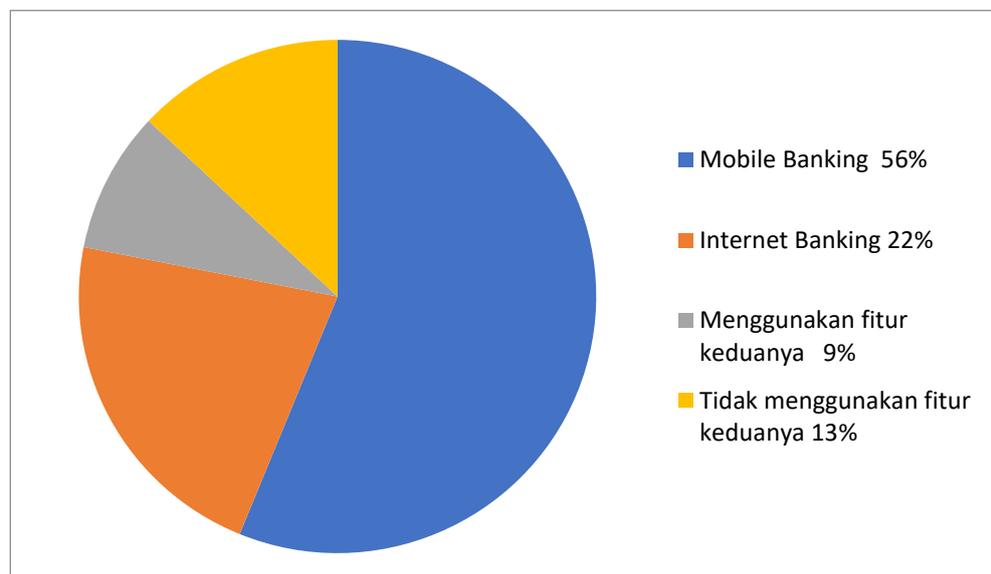
Bank Muamalat Indonesia (BMI) juga memiliki produk jasa berbentuk aplikasi di atas yang bernama “Bank *Muamalat Mobile*”. Aplikasi ini juga memberikan kemudahan transaksi seperti yang telah diterangkan diatas. Dalam aplikasi ini juga terdapat beberapa konten yang biasa digunakan untuk mempermudah transaksi, namun yang paling sering digunakan oleh nasabah Bank Muamalat adalah konten *Mobile Banking* dan *Internet Banking*. Keunggulan dari M-banking tersebut, dikeluarkan aturan oleh Bank Indonesia mengenai pengelolaan dan manajemen risiko penyelenggaraan kegiatan internet banking (termasuk pada *Mobile Banking*) berdasarkan Peraturan Bank Indonesia

No.5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktifitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Sistem Internet.

Internet banking (i-banking) ini merupakan salah satu layanan unggulan yang ditawarkan oleh perbankan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Bahkan *i-banking* ini sudah lebih mengungguli ATM, terkecuali untuk tarik tunai. Sedangkan, *Mobile Banking (m-banking)* ini juga merupakan salah satu layanan yang hanya bisa langsung bertransaksi dari ponsel. *Mobile banking* ini bisa digunakan langsung dengan ponsel via sms atau telpon, layanan ini sudah bisa langsung digunakan.

Berikut tabel persentase pengguna Mobile Banking dan Internet Banking, yang menggunakan fitur keduanya, dan yang tidak menggunakan fitur keduanya :

Tabel 1.1
Persentase pemakaian Fitur Mobile Banking dan Internet Banking



Penulis sudah melakukan tanya jawab dengan salah satu nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin yang menggunakan fitur *mobile*

banking yaitu dengan Bapak Zainuddin (27 Tahun, Karyawan swasta) dari hasil pembicaraan tersebut penulis simpulkan bahwa Bapak Zainuddin tertarik menggunakan *mobile banking* karena memudahkan transaksi dari segi pembayaran dan pembelian (pembelian online, pembayaran listrik, PDAM dan pulsa/paket internet khususnya) dan untuk mengecek saldo juga jauh lebih mudah daripada harus pergi ke ATM. Bapak Zainuddin juga menjelaskan bahwa *mobile banking* mempunyai kekurangan yaitu harus tersambung dengan internet kalau ingin menggunakan fitur ini dan ada beberapa transaksi yang memang dikenakan biaya tambahan.

Selanjutnya, penulis juga melakukan pembicaraan ringan dengan salah satu nasabah pengguna *internet banking*, yaitu dengan ibu Fatimah (24 Tahun, Admin Toko Bangunan) beliau sudah menggunakan fitur ini dari tahun 2013 sampai sekarang. Ibu Fatimah tertarik menggunakan *internet banking* karena bisa cek mutasi saldo sampai satu bulan dan transaksinya pun lebih besar dari *mobile banking*. Ibu Fatimah menjelaskan bahwa *internet banking* mempermudah melakukan transaksi keuangan perusahaan dan bisa mencetak rekening koran tanpa harus datang ke bank.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang produk Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin dengan judul “*Komparasi Preferensi Nasabah Antara Internet Banking dan Mobile Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis menemukan beberapa hal yang dirasa perlu untuk di kaji lebih mendalam pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana perbandingan preferensi nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* dengan *Mobile Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam penggunaan fitur *internet banking* dan *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang yang telah diuraikan serta rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam masalah ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perbandingan preferensi nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* dengan *Mobile Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penggunaan fitur *internet banking* dan *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat berguna serta bermamfaat sebagai:

1. Bahan informasi dan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan baik bagi penulis sendiri maupun para pembaca nantinya mengenai bagaimana perbandingan penerapan fitur internet *banking* dengan *mobile banking* dalam aplikasi Bank Muamalat *Mobile* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Kontribusi pengetahuan dalam mengisi khazanah bagi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan juga untuk perpustakaan Fakultas Syariah dan Perbankan Syariah pada khususnya serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.
3. Informasi dan bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti lebih lanjut lagi tentang hal yang sama namun dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman, kesamaan, dan kekeliruan dalam penelitian ini, maka penulis perlu membuat batasan istilah sebagai berikut :

1. Perbandingan adalah perimbangan (antara beberapa benda atau perkara). (Poerwadarminta, 2010, hlm 91). Perbandingan yang dimaksud disini adalah perbandingan penggunaan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin antara fitur *internet banking* dengan *mobile banking*.
2. Preferensi berarti pilihan atau keadaan yang lebih disukai. (M.Dahlan yacub Al Bary, Surabaya, 1994, hlm 619). Yang dimaksud penulis disini

adalah nasabah lebih suka menggunakan fitur *Mobile Banking* atau *Internet Banking*.

3. *Internet banking* adalah transaksi perbankan (finansial dan nonfinansial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank yang bisa di gunakan oleh nasabah bank. (Ikatan Bankir Indonesia, 2013, hlm. 70
4. *Mobile banking* adalah layanan bank yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telpon seluler atau handphone *GSM (Global System For Commmunication)* dengan menggunakan menu yang sudah di SIM Card atau *Handphone* yang saat ini menggunakan media *SMS (Short Message Service)*. *Mobile Banking* yang dimaksud adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone (handphone)* berbasis *GPRS*. (Ikatan Bankir Indonesia, 2013, hlm. 70)

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari terjadi kesamaan dan kesalahpahaman dalam penelitian ini maka peneliti memuat kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu, diantaranya skripsi yang berjudul:

- 1) Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan M-Banking (Studi Pada Mahasiswa IAIN Antasri Banjarmasin) oleh Akhmad Jarkani (1101160265) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: pertama, mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin berminat untuk menggunakan *m-Banking*. Kedua, kemudahan penggunaan (KM) berhubungan positif dengan sikap (AT),

kegunaan (KG) berhubungan positif dengan sikap (AT), ketersediaan fitur (KF) berhubungan negatif dengan sikap (AT), akan tetapi sikap (AT) berhubungan positif terhadap minat untuk menggunakan (MI). jadi, faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin pada jurusan S1-Perbankan Syariah, D3-Perbankan Syariah, dan S1-Ekonomi Syariah yaitu minat (MI) terhadap sikap (SI) pada ketersediaan fitur (KF). Persamaan dan perbedaan penelitian yang penulis tulis adalah: persamaan yang diteliti ialah sama-sama membahas tentang *Mobile Banking*. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek dan objek penelitiannya. Subjek dari penelitian saudara Akhmad Jarkani adalah pada kampus IAIN Antasari Banjarmasin. Sedangkan penulis adalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Objek dari penelitian saudara Akhmad Jarkani adalah minat mahasiswa dalam dalam penggunaan *Mobile Banking*. Sedangkan penulis adalah perbandingan penerapan fitur *Mobile Banking* dengan *internet Banking*.

- 2) Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-Channel* Perbankan (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin) oleh Supiana Hafizah (1101160250) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah. Hasil penelitian ini: Pertama, preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin lebih banyak menggunakan layanan ATM BNI Syariah dibandingkan SMS banking dan internet banking dari fasilitas *E-Channel* perbankan yang disediakan. Kedua, dari tujuh faktor yang dianalisis, dapat diketahui bahwa hanya satu

faktor/variabel yang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yaitu variabel *reliability* (keandalan) dengan nilai $t_{hitung} 2,207 < t_{tabel} 1,988$ dan tingkat signifikansi $0,030 < 0,05$, maka H_0 dalam penelitian ini diterima. Artinya semakin terjaminnya keandalan layanan yang ditawarkan oleh bank maka akan semakin tinggi pula tingkat preferensi nasabah terhadap penggunaan fasilitas *E-Channel* perbankan. Persamaan dan perbedaan penelitian yang penulis tulis adalah : persamaan yang diteliti ialah sama membahas tentang perbandingan penerapan. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek dan objeknya. Pada subjek penelitian dari saudara Najad adalah BMT Ahsanu Amala Martapura. Sedangkan penulis adalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Dan objek dari penelitian saudara Najad adalah condong ke bagian penerapan pembiayaan *murabahah*. Sedangkan penulis adalah membahas tentang penerapan fitur *Mobile Banking* dengan *internet Banking*.

- 3) Pengaruh Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin, oleh Aidi Rohansyah (1101160263) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah. Hasil penelitian ini adalah bahwa fitur layanan internet banking BRIS secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa dimensi *efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan dimensi *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* masing-masing

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kualitas layanan internet banking dengan dimensi *efficiency, fulfillment, reliability*, dan *privacy* apabila dilihat dari sudut pandang Islam sudah sesuai dengan syara'. Persamaan dan perbedaan penelitian yang penulis tulis adalah : persamaan yang diteliti disini adalah sama-sama membahas tentang *Internet Banking* dan perbedaannya sedangkan perbedaannya skripsi ini lebih memfokuskan tentang layanan fitur *Internet Banking* terhadap loyalitas nasabah dan penulis disini membahas tentang bagaimana penggunaan *Mobile Banking dengan Internet Banking* serta kekurangan dan kelebihan masing-masing layanan fitur ini.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang mana pada bab ini diuraikan serta dijelaskan bagaimana latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori, pada bab ini akan dijabarkan tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan juga dari sumber informasi referensi lain.

Bab III Metode penelitian, yang menjelaskan tentang jenis, sifat, lokasi penelitian, objek penelitian, data, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik analisa data serta prosedur penelitian.

Bab IV Hasil penelitian dan analisa data, yang berisi tentang penyajian data, hasil data penelitian dan prosedur penelitian serta analisa data dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

Bab V penutup, yang memuat tentang kesimpulan terhadap permasalahan yang penulis teliti, serta saran saran yang dirasa perlu sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.