

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanannya sebagai Bank syariah pertama di Indonesia didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multi Finance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin berdiri pada tanggal 11 September 2003 berlokasi di jalan A.Yani Km.6 Rt.01 Kelurahan Pemurus Luar Kecamatan Banjarmasin Timur. Diresmikan oleh Gubernur Kalimantan Selatan pada saat itu yakni Bapak Sjachriel Darham. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin telah tiga kali mengalami pergantian Pimpinan. Dari tahun 2003 hingga pertengahan tahun 2006 PT. Bank

Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin dipimpin oleh Bapak H.Norcholis.SE. Pada tahun 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin membuka layanan Kantor kas yang berlokasi di Komplek Masjid Raya Sabilal Muhtadin dan diresmikan oleh pimpinan regional. Pada pertengahan 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia.

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang berbasis syariah, maka visi, misi, fungsi dan tujuan PT. Bank muamalat Indonesia TBK Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Visi bank muamalat indonesia :

“Menjadi syariah utama di indonesia, dominan dipasar spritual, dikagumi dipasar rasional.”

b. Misi bank muamalat indonesia:

“Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keaunagan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stakeholder.

Bank Muamalat Indonesia merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai Visi dan Misi tersebut yaitu : meningkatkan pendapatan melalui ekspansi secara selektif dan prudent dengan penekanan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah, tanpa mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengambilan usaha kecil, meningkatkahn

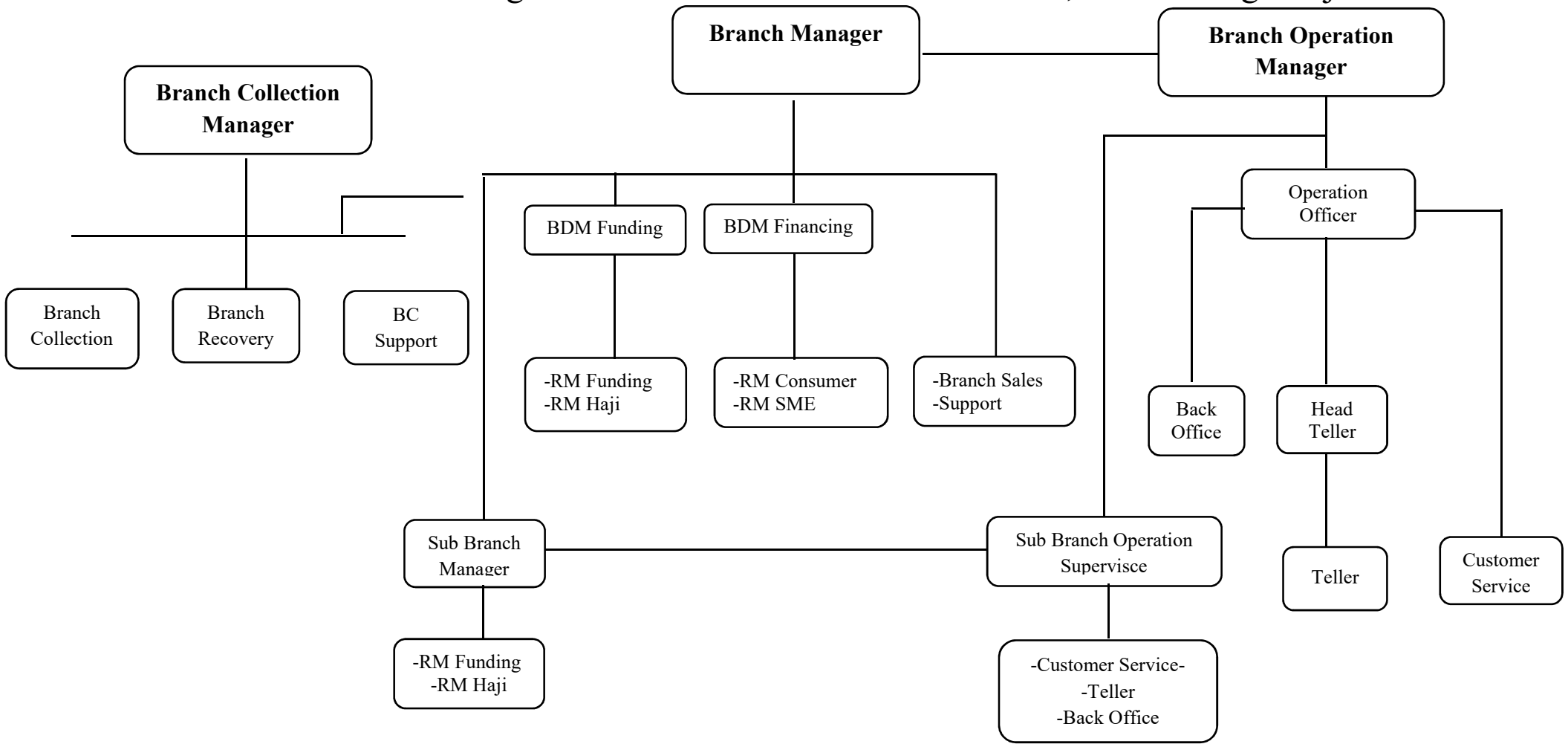
kualaitas profesionalisme sumber daya insani, meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangann produk-produk andalan, meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh pada peraturan.

3. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin

Dalam instansi perbankan pengorganisasian merupakan hal yang paling penting untuk bisa mewujudkan tujuan bersama. Dalam struktur organisasi ada keterkaitan antara tugas, wewenang, dan tanggung jawab pada masing-masing divisi.

Adapun struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin yang menggambarkan tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing divisinya adalah sebagai berikut

Tabel 1.2
Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia , Tbk Cabang Banjarmasin



4. Uraian Tugas (*Job Description*)

a. *Branch Manager*

Tugas dan Wewenang Branch Manager

- 1) Melakukan sosialisasi dan membina hubungan baik dengan nasabah prima, untuk dapat mencapai target pendanaan dan pembiayaan serta terpenuhinya kebutuhan nasabah secara maksimal, guna mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Melakukan evaluasi atas usulan pembiayaan yang di ajukan oleh *Relationship Manager*, untuk diputuskan layak/tidaknya
- 3) Pembiayaan tersebut diberikan, guna meningkatkan target pembiayaan dan pendapatan sesuai dengan yang ditentukan oleh perusahaan.

b. *Branch Operation Manager*

Tugas dan Wewenang Branch Operation Manager

- 1) Supervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional kantor cabang, kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan Mobile Branch dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijaksanaan, pedoman dan prosedur yang berlaku.
- 2) Mengkordiniri dan memonitor secara langsung terhadap Branch Appearance dan layanan kepada nasabah di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *Mobile Branch* dalam rangka *Service Excellent*.

c. *Branch Collection Manager*

Tugas dan wewenang Branch Collection Manager

- 1) Membuat perhitungan terhadap jumlah kebutuhan karyawan dan memastikan terpenuhinya jumlah tersebut dalam rangka pencapaian target *performance* Indikator (KPI) yang telah di berikan.
- 2) Membuat rencana kerja yang matang untuk fokus penyelesaian dan membuat komitmen setiap bulannya.

d. *BDM Funding*

Tugas dan wewenang BDM *Funding*

- 1) Mengembangkan dan meningkatkan kinerja cabang untuk memastikan telah berjalan sesuai dengan pedoman dan arahan yang di gariskan oleh cabang.
- 2) Meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan dengan memberikan pengarahan dan pengawasan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan suasana kerja yang menyenangkan dan kondusif.

e. *BDM Financing*

Tugas dan wewenang BDM *Financing*

- 1) Mengembangkan dan meningkatkan kinerja cabang untuk memastikan telah sesuai dengan pedoman dan arahan yang di gariskan oleh cabang.
- 2) Meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan dengan memberikan pengarahan dan pengawasan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan suasana kerja yang menyenangkan dan kondusif.

f. *Relationship Manager Funding*

Tugas dan wewenang RM *Funding*

- 1) Melakukan inventaris dan sosialisasi terhadap calon nasabah guna mencapai target penghimpunan dana sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Memonitoring atas penghimpunan dana pihak ketiga, sesuai strategi yang telah ditetapkan perusahaan.

g. *Branch Sales Support*

Tugas dan Wewenang *Branch Sales Support*

- 1) Membuat surat dan memo serta mengirimkannya untuk kepentingan cabang yang berhubungan langsung dengan *Branch Manager*.
- 2) Membuat file surat-surat keluar dan masuk serta memo keluar dan masuk.

h. *Branch Collection*

Tugas dan wewenang RM *Branch Collection*

- 1) Membuat rencana kerja yang matang untuk fokus penyelesaian dan membuat komitmen setiap bulannya.
- 2) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target indikator (KPI) yang telah diberikan.

i. *Operation Officer (OO)*

Tugas dan wewenang *Operation Officer (OO)*

- 1) Supervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional kantor cabang, kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas

dan Mobile Branch dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijaksanaan, pedoman dan prosedur yang berlaku.

- 2) Supervisi, mengkoordinir dan memonitor secara langsung terhadap *Branch Appearance* dan layanan kepada nasabah di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *Mobile Branch* dalam rangka *Service Excellent*.

j. *Back Office*

Tugas dan wewenang *Back Office*

- 1) Membuat *proofsheet* bulanan atas SSL yang dikelola oleh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan *Mobile Branch*.
- 2) Mengelola transaksi *standing instruction* (SI) termasuk di dalamnya mengadministrasikan dokumen secara rapi dan sekuensial serta membukukan transaksi tersebut dengan benar sesuai dokumen penduduk berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

k. *Teller*

Tugas dan wewenang *Teller*

- 1) Melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, pemindah bukuan, setoran, transfer antar bank baik secara tunai maupun non tunai.
- 2) Melakukan *cash management* terhadap ketersediaan uang tunai di ATM.

1. *Customer Service*

Tugas dan wewenang *Customer Service*

- 1) Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada Nasabah dengan baik dan benar.
- 2) Memastikan seluruh hak dan kewajiban Nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh Nasabah dengan baik dan benar.

5. *Internet Banking* muamalat

Internet Banking Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik melalui akses internet yang dapat beroperasi 24 jam, untuk kemudahan nasabah melakukan transaksi keuangan pribadi maupun bisnis. Adapun manfaat *internet banking* Muamalat yaitu, transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, aman menggunakan *soft token* (*mPassCode*) berupa SMS dan ada limit transaksi, satu akses, satu *user ID* untuk semua produk.

a. Syarat *internet banking* Muamalat yaitu sebagai berikut:

- 1) Memiliki rekening tabungan dan atau giro perorangan
- 2) Memiliki kartu ATM Muamalat.
- 3) Melakukan registrasi *internet banking* di ATM Muamalat.
- 4) Memiliki jaringan internet.
- 5) Akses web *internet banking* <http://ib.muamalatbank.com>.

b. Kelebihan *internet banking* Muamalat yaitu sebagai berikut:

- 1) Nasabah hanya cukup memiliki media seperti laptop, tablet, hingga smartphone dan koneksi internet tentunya untuk menggunakan layanan internet banking bank Muamalat. Sehingga nasabah bisa menggunakan layanan internet *banking* dimana pun dan kapan pun selama terkoneksi dengan internet.
 - 2) Berbeda dengan *internet banking* pada umumnya yang masih menggunakan token fisik untuk mengautentifikasi transaksi. Untuk menggunakan *Internet Banking* Bank Muamalat, nasabah hanya membutuhkan *soft token* atau *mPassCode* berupa SMS dengan limit transaksi.
 - 3) Satu Akses. Satu *user ID* untuk semua produk
- c. Cara registrasi dan aktivasi *internet banking* Muamalat yaitu sebagai berikut:
- 1) Pendaftaran melalui ATM Muamalat
 - a) Datang lah ke ATM Muamalat terdekat
 - b) Masukkan kartu ATM Bank Muamalat Anda dan pilih lah transaksi lain,
 - c) Kemudian pilih menu "*Registrasi*"
 - d) Selanjutnya pilih menu "*Internet Banking*"
 - e) Lalu pilih "*Buat Password*", kemudian masukkan password tersebut
 - f) Selanjutnya struk akan keluar dan bertuliskan *User ID* dan *mPassCode* untuk *log in* saat aktivasi *Internet Banking* Muamalat.

- g) Setelah mendapatkan struk yang berisi *User ID* dan *mPassCode*, simpan lah struk tersebut. Anda bisa mengaktifkan Internet Banking Muamalat dengan cara masuk ke <https://ib.muamalatbank.com>, kemudian masukkan *User ID* dan *mPassCode* yang telah Anda dapatkan dari ATM saat mendaftar sebagai pengguna *Internet Banking* Muamalat.
- h) Selanjutnya pilih menu buat *password* dan masukkan 8 karakter unik sesuai keinginan. Ingat, selalu jaga keamanan *password* tersebut dan jangan sampai lupa saat akan menggunakannya.
- i) Selanjutnya masukkan *User ID* baru dan alamat email untuk memverifikasi akun.

2) Pendaftaran Internet Banking Melalui *PINPAD*

Pendaftaran Internet Banking Bank Muamalat pun bisa di lakukan melalui *Pin Pad* yang tersedia di beberapa *merchant* yang telah bekerja sama dengan Bank Muamalat maupun yang berada di bank muamalat terdekat. Berikut ini adalah cara registrasi Internet Banking Muamalat melalui *Pin Pad* :

- a) Masuk lah ke menu “*Registrasi*”
- b) Kemudian Pilih “*Registrasi Internet Banking*”
- c) Lalu pilih “*Konfirmasi Internet Banking*”
- d) Setelah itu, Anda akan diminta untuk menggesek kartu ATM Bank Muamalat. Gesek kartu ATM dan masukkan PIN kartu tersebut.

- e) Selanjutnya, masukkan Nomor *Handphone* yang akan digunakan untuk menjadi nomor *handphone* verifikasi pengiriman *mPassCode*.
- f) Selanjutnya input PIN Internet Banking kemudian ulang kembali untuk memverifikasi pin tersebut.
- g) Konfirmasi *registrasi internet banking*.
- h) Dan terakhir, Struk akan keluar yang menandakan registrasi telah berhasil.

3) Pendaftaran melalui Bank Muamalat

Selain mendaftarkan *Internet Banking* Bank Muamalat melalui ATM, nasabah juga bisa mendaftarkan akun bank Muamalat dengan cara mengunjungi kantor cabang Bank Muamalat terdekat. Namun untuk mempercepat proses pendaftaran *internet banking*, nasabah bisa mendaftarkan tahap awal internet banking di ATM Bank Muamalat. Selanjutnya, tinggal membawa beberapa perlengkapan tersebut ke bank Muamalat dan sampaikan kepada *Customer Service* bahwa nasabah hendak mengaktifkan internet banking untuk transaksi finansial, nasabah akan diminta untuk mengisi formulir dan memberikan *mPassCode* yang didapatkan melalui SMS.

6. *Mobile Banking* Muamalat

Mobile Banking Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial yang dapat beroperasi 24 jam, dengan mengunduh aplikasi melalui *Smartphone*.

a. Manfaat *mobile banking* Muamalat adalah sbb:

- 1) Transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui *Smartphone*
- 2) Aman, menggunakan TIN dan ada limit transaksi
- 3) Mudah, *registrasi* cukup dilakukan melalui ATM Bank Muamalat
- 4) Praktis, tersedia fitur favorit untuk mencatat data transaksi
- 5) Islami, tersedia fitur arah kiblat, jadwal sholat, dan aplikasi Haji/Umroh.

b. Syarat *mobile banking* Muamalat yaitu sbb:

- 1) Memiliki rekening tabungan dan atau giro perorangan
- 2) Memiliki kartu ATM Muamalat
- 3) Melakukan *registrasi* di ATM Muamalat
- 4) Memiliki *Smartphone*
- 5) *Download* aplikasi Muamalat *Mobile* melalui *Play Store* atau *Windows Phone Store*.

c. Biaya terkait *mobile banking* Muamalat yaitu sbb:

- 1) Tidak ada biaya administrasi bulanan
- 2) Biaya penggunaan layanan data (4G,3G,GPRS) sesuai operator telekomunikasi yang digunakan

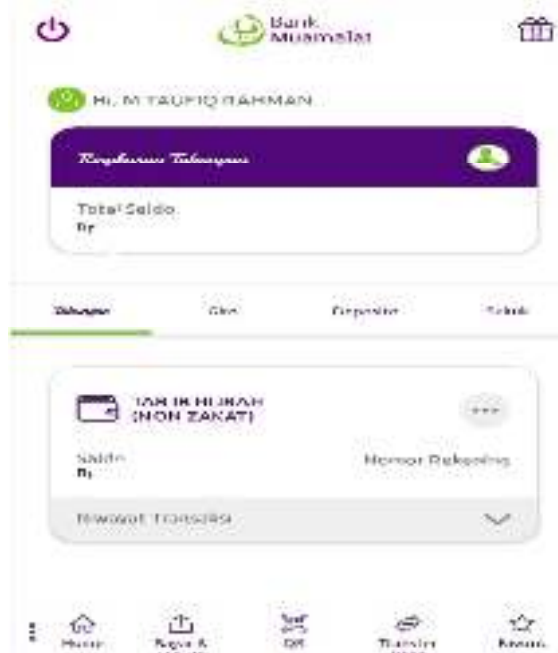
- 3) Pada transaksi tertentu ada biaya transaksi yang dikenakan, misal :
Pembayaran Telkom.

Tampilan secara umum aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Indonesia:

Gambar 2.1
Tampilan *Sign in* Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia



Gambar 2.2
Tampilan Bagian Dalam Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat



Gambar 2.3



Gambar 2.4
Tampilan Sign in Internet Banking Bank Muamalat Indonesia

BANK MUAMALAT
Pettama Mubtalaq

بنك مواملات

Ahlan Wa Sahlan !
Assalamualaikum, Selamat datang di MiB Muamalat Internet Banking - Personal Banking bagi Anda yang membutuhkan layanan internet banking. Di sini, Anda dapat melihat transaksi rekening Anda secara Real-time Online, sehingga memudahkan Anda melakukan perkembangan transaksi Anda secara langsung. Semoga layanan ini bermanfaat bagi Anda, terima kasih.

Selinkan masukkan data. (User ID huruf Kapital)

User ID

Password

Masuk

Hak Cipta PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

Sumber: ib.muamalatbank.com

Tampilan *Sign in* dari aplikasi *Internet Banking* memuat logo dan nama dari Bank Muamalat serta nama pengguna dan password *internet banking* yang dimiliki oleh nasabah. Selain itu, tampilan awal/depan aplikasi ini memuat juga informasi tentang layanan yang dapat dilakukan dalam menggunakan *internet banking*, seperti melihat transaksi rekening secara *real-time online* dan juga diawali dengan kalimat salam. Mengingat bank Muamalat merupakan salah satu bank yang beroperasi berlandaskan Islam, maka kalimat salam Islam “Assalamualaikum” penting ada karena hal tersebut bisa menjadi salah satu cermin dari lembaga tersebut.

Gambar 2.5
Tampilan Bagian Dalam Aplikasi *Internet Banking*
Bank Muamalat Indonesia



Tampilan dalam atau setelah masuk situs *Internet Banking* Muamalat terdapat berbagai layanan yang dapat dilakukan nasabah sesuai kebutuhan yang diinginkan, seperti layanan informasi, transfer, pembayaran, data nasabah, serta informasi lainnya.

7. Identitas Responden dan Informan

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis dengan cara observasi, dan wawancara langsung, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan *Internet Banking* dengan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. dari 3 orang responden, yaitu 1 orang karyawan bagian *Customer Service*, 1 orang karyawan pada bagian *Back Office Staff*, dan 5 orang informan sebagai nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin yang menggunakan maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

a. Identitas Responden (Karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia)

- 1) Nama : Adlina Amni
- Jenis kelamin : Perempuan
- Alamat : Jl. Anambas No.10 Banjarmasin
- Jabatan : Customer Service

Menurut responden *internet dan mobile banking* adalah suatu aktivitas transaksi yang berhubungan dengan perbankan. Aktivitas transaksinya dapat dilakukan di kantor, rumah atau tempat-tempat lainnya dengan menggunakan jaringan *internet*. Proses penggunaannya relatif sangat mudah, cukup dengan mengunjungi situs bank tersebut untuk melakukan transaksi perbankan.

Transaksi yang bisa dilakukan melalui *internet dan mobile banking* pun bermacam-macam, dimulai dari cek saldo, transfer dana, mutasi rekening, hingga keperluan rumah tangga seperti membayar tagihan telepon dan tagihan listrik.

Adlina Amni menjelaskan layanan *Mobile banking* memiliki kelebihan dibandingkan *internet banking* karena relatif mudah dalam mendapatkan

konektivitas, sedangkan untuk internet banking tidak semua tempat ada jaringan internet. Hal ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat banyak waktu.

Fitur yang sederhana membuat *mobile banking* melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti. Semua instruksi diberikan secara mudah dan rinci sehingga efektif dari segi biaya. Selain itu fasilitas *mobile banking* mempunyai biaya yang rendah dibandingkan *online banking*.

Dari sisi keamanan *mobile banking* bisa mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, atau transfer antar rekening.

Bank juga merasa untung dengan layanan *Mobile banking* karena bisa mengurangi biaya dari *telephone banking* dan lebih ekonomis, selain itu fasilitas tambahan ini bisa mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka. Selain itu bank juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan *mobile banking*.

Produk bank juga bisa dipromosikan dengan mudah melalui iklan layanan *mobile banking* seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu. Selain promosi produk, berbagai layanan bank yang bisa diakses melalui *mobile banking* meliputi informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lain sebagainya dapat diakses langsung melalui *handphone* nasabah.

Hal lain yang membuat *mobile banking* makin populer adalah nasabah dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun

beda melalui *mobile banking* dengan jangkauan konektivitas jaringan yang luas melebihi melebihi *internet banking*.

Adlina Amni selaku *Customer Service* berharap *Internet dan mobile banking* diharapkan dapat menjangkau pengguna aktif nasabah Muamalat untuk dapat gunakan layanan mobile Muamalat dalam lakukan transaksi perbankan. Produk *internet banking* dan *Mobile banking* merupakan wujud keseriusan perseroan untuk menjadi bank syariah unggulan dalam layanan *e-banking*.

2) Nama : Dini Irwanti Perwangi Noor
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Bandarmasih Komp. DPR No.6
Jabatan : *Back Office Staff*

Menurut Dini *Internet dan Mobile Banking* yang ada di Bank Muamalat mempunyai keunggulan diantaranya:

- a) Transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui ponsel pintar.
- b) Registrasi dapat langsung dilakukan melalui aplikasi Muamalat Mobile, ATM Bank Muamalat atau *Customer Service*.
- c) Aman, karena menggunakan *user ID, Password* dan *Transaction Identification Number (TIN)* serta adanya limit transaksi.
- d) Tersedia fitur 'Favorit' untuk mencatat data transaksi.
- e) Transaksi transfer dapat dilakukan berulang (*recurring*) secara harian, mingguan & bulanan.

f) Bukti transaksi bisa langsung dibagikan ke media sosial dan aplikasi *chat messenger*.

Walaupun *Internet banking* dan *Mobile Banking* memiliki keunggulan ternyata mobile banking khususnya punya kelemahan yang harus disadari oleh nasabah. Pengguna mobile banking ternyata lebih rentan diserang penipuan yang dinamakan "*smishing*." Penyebab penipuan ini lebih banyak disebabkan oleh pengguna mobile banking menerima SMS palsu yang menanyakan detail rekening bank dari seorang *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan. Modus seperti ini telah berhasil membuat banyak orang yang terjebak dan uangnya terkuras. Isu kekurangan mobile banking yang lain adalah mengenai Kompatibilitas. Untuk dapat mengakses mobile banking secara maksimal nasabah memerlukan smartphone. Bahkan beberapa bank tidak menyediakan mobile banking untuk ponsel selain smartphone seperti iPhone, dan Blackberry.

Responden juga menjelaskan diantara *internet banking* dan *mobile banking* yang ada di Bank Muallamat Kantor cabang banjarmasin, nasabah lebih memilih dan menyukai *mobile banking* dengan alasan lebih mudah untuk dipraktikkan karena nasabah tidak perlu mengingat kode-kode dalam transaksi yang dilakukan. Selain itu, dalam menggunakan *mobile banking*, apabila nasabah tidak memiliki pulsa, masih tetap bisa menggunakan fitur ini selagi mendapatkan koneksi internet seperti wifi.

Namun perlu diperhatikan, nasabah harus menghapus semua data yang tertinggal pada *handphone* apabila nasabah akan menjualnya suatu saat nanti,

untuk mencegah terjadinya tindak kriminal dan penyalahgunaan fitur *mobile banking*.

b. Identitas Informan (Nasabah PT.Bank Muamalat Indonesia)

1. Nama : Mahmudah
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Pekapuran Raya Gang Melati
Pekerjaan : Karyawan Travel Umrah dan Haji

Mahmudah sudah menggunakan layanan *internet banking* dari tahun 2005, fitur ini di gunakan untuk keperluan pekerjaan, misalnya untuk Mengecek Saldo dan Mutasi Rekening, Membayar Tagihan Bulanan Listrik dan PDAM perusahaan.

2. Nama : Muhammad Angga
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. Belitung Darat Gang Barak II
Pekerjaan : Mahasiswa

Informan menjelaskan, ia mulai menggunakan aplikasi *mobile banking* semenjak awal masuk kuliah tahun 2018. Ia menggunakan untuk keperluan Cek saldo, sebagai pemberitahuan masuk nya transfer uang dari orang tuanya terkadang juga untuk pembelian pulsa/paket internet.

3. Nama : Hendra
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl.Kelayan Gang Setia Rahman
Pekerjaan : Pedagang Bahan Kue

Informan menjelaskan, alasan kenapa menggunakan fitur *mobile banking* karena, mempermudah kegiatan bertransaksi jadi tidak perlu ribet dan keluar rumah, di rumah pun bisa menggunakannya.

4. Nama : Rizal
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. Bumi Mas Raya, Komplek Bumi Jaya
Pekerjaan : Ojek Online

Informan menjelaskan, alasan kenapa menggunakan fitur *mobile banking* karena lebih mudah untuk Top Up akun ojek online nya, jadi tidak perlu lagi ke indomaret atau kegerai yang lainnya untuk Top Up.

5. Nama : Zainuddin
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. A.yani Km 4,5 Gg. Prona 1
Pekerjaan : Karyawan Swasta

Informan menjelaskan, kenapa memakai *mobile banking*, karena memudahkan transaksi dari segi pembayaran dan pembelian-pembelian online, pembayaran listrik, PDAM dan pulsa/paket internet khususnya

6. Nama : Fatimah
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Banjar Indah Permai
Pekerjaan : Admin Toko Bangunan

Informan menjelaskan, kenapa memakai fitur *internet banking* karena mempermudah melakukan transaksi keuangan perusahaan dan bisa mencetak rekening koran tanpa harus datang ke bank.

B. Analisis Data

Analisis perbandingan preferensi nasabah dalam penggunaan *Internet Banking dan Mobile Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian untuk penggunaan *Internet dan Mobile Banking* pada PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin, Nasabah berpendapat bahwa penggunaan *mobile banking* dengan *internet banking* akan menghemat waktu transaksi. Nasabah juga menyebutkan bahwa layanan ini sangat memudahkan aktifitas perbankan dapat dilakukan dirumah, tempat usaha atau lokasilokasi lain yang bukan di bank atau kantor cabang sehingga nasabah dapat membuat transaksi atau membayar tagihan kapanpun dan *mobile banking* menghemat banyak waktu dan biaya. nasabah berpendapat bahwa penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* cukup menyenangkan, nyaman dan menguntungkan.

Cara penggunaan kedua fitur layanan ini juga sangat mudah dipahami oleh nasabah. *Mobile Banking* bisa melalui aplikasi *handphone* sangat mudah untuk dimengerti. Tampilan dari *mobile banking* sangat simple. Nasabah hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Sedangkan untuk *Internet banking* juga langsung bisa digunakan melalui *handphone*, komputer, laptop dan sebagainya dengan masuk ke alamat *website*. Jadi, perbandingan penggunaan

Internet dan Mobile Banking bagi nasabah kedua layanan fitur ini yang mudah digunakan adalah *Mobile Banking* karena disini nasabah hanya tinggal download aplikasi tersebut dan bisa langsung digunakan sedangkan *internet banking* cukup rumit nasabah harus masuk ke browser (internet) dulu setelah itu masuk menggunakan alamat website yang telah ditentukan, salah sedikit atau ketinggalan satu huruf nasabah tidak akan bisa melakukan layanan fitur ini, tetapi kedua layanan fitur ini mempunyai manfaat yang sangat membantu nasabah dan penggunaan sistemnya bisa diterima oleh nasabah banyak bilamana seseorang menggunakan salah satu fitur layanan ini dalam pekerjaannya.

1. Hambatan-Hambatan dalam Penggunaan Fasilitas *Internet Banking dan Mobile Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

Dengan memanfaatkan *Internet dan Mobile Banking*, banyak keuntungan yang akan diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *Internet dan Mobile Banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan darimana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan Banking tersebut. Namun, masyarakat pada umumnya juga memiliki hambatan hambatan dalam penggunaan fasilitas *Internet dan Mobile Banking* seperti nasabah pada Bank Muamalat. Berikut hambatan hambatan yang terjadi pada nasabah Bank Muamalat dalam penggunaan fasilitas *Internet dan Mobile Banking*, yaitu :

- a. Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *Internet dan Mobile Banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptak). Nasabah sering bertanya kepada *customer service* karena ketidakpahaman mereka dalam penggunaan aplikasi pada ponsel dalam melakukan transaksi melalui *Internet dan Mobile Banking* sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang.

b. Jaringan yang harus sesuai dengan provider

Sering terjadi nasabah pada umumnya memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas *Internet dan Mobile Banking*. Nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan nasabah pada Bank Muamalat lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi *Internet dan Mobile Banking* yang mampu menghambat segala aktivitas bertransaksi secara manual dan dapat beresiko seperti cybercrime.

2. Perspektif ekonomi islam terhadap penggunaan *Internet Banking* dan *Mobile Banking*

Dalam perspektif ilmu fiqh bahwa transaksi bisnis di dunia maya diperbolehkan karena termasuk *mashlahah*, sebab ada azas mengambil manfaat dan menolak kemudharatan dalam rangka memelihara tujuan syara'. Bila *Internet Banking* dan *Mobile Banking* dipandang seperti layaknya perdagangan dalam Islam, maka dapat dianalogikan bahwa pertama, penyediannya adalah *merchant Internet Service Provider (ISP)*, sedangkan nasabah akrab dipanggil *customer*. Kedua, obyek adalah barang dan jasa yang ditawarkan (adanya pemesanan seperti

as-salam) dengan berbagai informasi, profile, mencantumkan harga, terlihat gambar barang, serta resminya perusahaan. Dan ketiga, *Sighat* (ijab-qabul) dilakukan dengan *payment gateway* yaitu *system/software* pendukung (otoritas dan monitor) bagi acquirer, serta berguna untuk *service online*. Allah swt telah menegaskan dalam firman-Nya QS. Al-Baqarah (2) ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ
 قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا
 سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”(QS Al-Baqarah [2]: 275).

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa AllahSWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Dan QS. An-Nissa’(4): 29, sebagai berikut:“

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا
 تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perdagangan yang berlaku suka sama suka diantara kamu...”

Sedangkan landasan sunnahnya, sabda Rasulullah Saw:

Perolehan yang paling afdhal adalah hasil karya tangan seseorang dan jual beli yang mabrur.”Dan hadis riwayat al-Bazzar dan Rifa’ah ibn Rafi’ dan

dibenarkan oleh al-Hakim, ketika itu Rasulullah Saw pernah ditanya oleh sahabat mengenai profesi yang baik. Rasulullah Saw menjawab: “Usaha manusia dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang baik.

Menurut pendapat jumbuh ulama bahwa rukun jual beli ada tiga, yaitu pertama orang yang bertransaksi (penjual dan pembeli), dengan syarat berakal dan dapat membedakan. Kedua, *sighat* (ijab dan qabul), ijab menunjukkan keinginan melakukan transaksi dan qabul menunjukkan atas kerelaannya menerima ijab. Ketiga barang sebagai obyek transaksi, dengan syarat bersih barangnya, dapat dimanfaatkan, milik orang yang melakukan akad, mampu menyerahkannya, mengetahui, dan barang yang diakadkan ada di tangannya.

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin telah memberikan layanan yang memudahkan bagi para nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan. Yaitu diantaranya berupa layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* ini diberikan oleh bank untuk memudahkan dan memgefisiensi waktu. Nasabah tidak perlu mengantri di bank untuk melakukan transaksi. Pada zaman modern saat ini, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun. *Internet* dan *Mobile Banking* merupakan suatu layanan online yang disediakan oleh pihak bank. Dalam melakukan transaksi menggunakan layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* ini tentunya bersifat tidak tunai. Maka dari itu setiap transaksi yang sifatnya tidak tunai harus ditulis.

sebagaimana dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 282,

yaitu

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَلَّحُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

Ayat ini memberikan penjelasan bahwasannya setiap transaksi yang tidak tunai dengan waktu yang ditentukan maka kita wajib menuliskannya. Karena ketika kita melakukan transaksi secara tidak tunai dan kita lupa, maka akan berakibat buruk. Oleh karena itu, Allah menyuruh kita untuk menulis setiap transaksi yang tidak tunai.