

PERBANDINGAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DENGAN  
*NET BANKING* PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG BANJARMASIN

SKRIPSI

OLEH  
SYARIFAH FATIMAH



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2016M/1437H

PERBANDINGAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DENGAN  
*NET BANKING* PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG BANJARMASIN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Perbankan Syariah

OLEH  
SYARIFAH FATIMAH  
1201160305

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2016 M/1437 H

#### PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Perbandingan Penggunaan *Mobile Banking* dengan  
*Net Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri  
Cabang  
Banjarasin  
Ditulis oleh : Syarifah Fatimah  
NIM : 1201160305  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2015/2016  
Tempat dan tanggal lahir : Banjarasin, 23 Desember 1994  
Alamat : Jl. KS. Tubun Gg II Damai No. 03 RT. 18  
Banjarasin

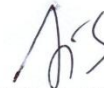
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya  
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan  
Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarasin.

Banjarasin, 24 Mei 2016

Pembimbing I  


H. Haris Faulidi Asnawi Lc, MSI  
NIP. 197904102005011010

Pembimbing II,



Arie Sulistyoko S.Sos, MH  
NIP.19791182005011004

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarasin,



Rahman Helmi S.Ag, M.SI  
NIP. 197405081999031002

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Perbandingan Penggunaan *Mobile Banking* dengan *Net Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin" ditulis oleh Syarifah Fatimah telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

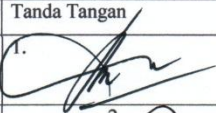
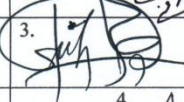
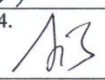
Tanggal : 28 Juni 2016

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83.6)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarmasin

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH  
NIP. 195804061987031001

#### Tim Penguji

| No. | Nama                                           | Tanda Tangan                                                                             |
|-----|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dra. Hj. Mashunah Hanafi, MA<br>(Ketua)        | 1.   |
| 2.  | Lutpi Sahal, SHI, MSI<br>(Anggota)             | 2.  |
| 3.  | H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI<br>(Anggota) | 3.   |
| 4.  | Arie Sulistyoko, S.os, MH<br>(Anggota)         | 4.  |

## ABSTRAK

Syarifah Fatimah. 2016. *Perbandingan Penggunaan Mobile Banking dengan Net Banking pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MSI, (II) Arie Sulistyoko S.Sos, M.H

**Kata Kunci :** Perbandingan, *mobile banking*, *net banking*

Latar belakang penelitian ini berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Seiring perkembangan kemajuan teknologi juga berperan besar agar proses transaksi lebih baik, yaitu dengan adanya fasilitas fitur layanan *mobile banking* dan *net banking* yang dikeluarkan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin terdapat fitur layanan BSM *Mobile Banking GPRS* dan BSM *Net Banking*, dimana fitur layanan BSM *Mobile Banking GPRS* ini merupakan layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking (handphone)*. Sedangkan fitur layanan BSM *Net Banking* merupakan layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat [bsmnet.syariahamandiri.co.id](http://bsmnet.syariahamandiri.co.id). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* serta kekurangan dan kelebihan kedua fitur layanan ini.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat studi komparatif. Dalam hal usaha mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi kepada *customer service* dan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin. Setelah data terkumpul kemudian diolah melalui proses: editing dan klasifikasi. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisis komparatif, melakukan analisis untuk mencari dan menemukan persamaan-persamaan, perbedaan-perbedaan, kelebihan dan kekurangan dari *mobile banking* dengan *net banking* kemudian ditarik beberapa kesimpulan mengenai analisis perbandingan penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbandingan penggunaan BSM *Mobile Banking GPRS* dengan BSM *Net Banking* bagi nasabah kedua layanan fitur ini yang mudah digunakan adalah BSM *Mobile Banking GPRS* karena disini nasabah hanya tinggal download aplikasi tersebut dan bisa langsung digunakan sedangkan BSM *Net Banking* cukup rumit nasabah harus masuk menggunakan alamat website yang telah ditentukan, nasabah berpendapat bahwa kedua fitur layanan ini mudah digunakan dan menguntungkan nasabah dari segi biaya dan menghemat waktu.

## KATA PERSEMBAHAN

Ku ucapkan rasa syukur yang teramat dalam kepada Allah SWT yang selalu melindungi dan mengarahkan setiap langkahku.

Karya sederhana ku ini ku persembahkan untuk kedua orang tua ku tercinta, abi sayyid husein dan umi ku syarifah jamilah yang sangat aku sayangi dan hormati serta selalu menjadi panutan hidupku.

Terimakasih yang tak terhingga untuk abi tercinta yang selalu melihat dan mendo'akan ku, untuk umiku wanita paling mulia yang sudah mendidik ku menjadi kuat dengan kesabaran dan kelembutannya.

Terima kasih kepada kakak sepupu abang fi'i habsyi yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam melakukan riset di Bank Syariah Mandiri dan terima kasih kepada kakak-kakak ku ka ihsan dan ka inna yang memberi motivasi dan selalu mendoakan agar skripsi ini bisa selesai dengan baik.

Untuk sahabat sahabatku orang yang selalu ada untukku Siti Ruhama Azzamzami, Yuliani, Hairunnisa, Mahmudah, Laila, Rusma dan Diah terima kasih karena selalu memotivasi diriku supaya semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan semangat untuk lulus secepat mungkin.

Terimakasih untuk para guru dan dosen yang sudah memberikan dan menyampaikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas.

Buat teman-teman yang ada di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, khususnya teman seperjuangan di Perbankan Syariah angkatan 2012, serta teman-teman disekitar, terimakasih sudah memberikan masukan dan saran selama saya kuliah di kampus ini banyak pengalaman yang saya dapatkan dari kalian semua. Mudah-mudahan semua kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT dan menjadi keberkahan buat kita semua. Amiin.

## “MOTTO”

hanya ada satu kunci kesuksesan yaitu menjalani hidup dengan caramu sendiri dan jangan pernah mengeluh terhadap impian yang lebih besar tapi yakinlah bahwa engkau pasti akan mendapatkannya.

janganlah meremehkan seseorang karena kita tidak tahu kemungkinan dia lebih baik dari pada kita.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين. والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ومولانا  
محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam. Keselamatan dan kesejahteraan atas semulia-mulia Nabi dan Rasul junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, kerabat, sahabat, dan pengikut beliau sampai akhir zaman.

Berkat taufiq, hidayah, dan inayah Allah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Perbandingan Penggunaan Mobile Banking dengan Net Banking pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian tugas dan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan dan motivasi sehingga menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberi persetujuan terhadap judul skripsi ini.
2. Rahman Helmi S.Ag, M.SI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan penulisan skripsi ini sesuai dengan pengembangan jurusan tersebut.

3. H. Haris Faulidi Asnawi Lc, M.SI, pembimbing I dan Arie Sulistyoko, S.Sos, M.H pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan serta mengoreksi penulisan skripsi ini.
  4. Para dosen maupun asisten dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang selalu memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
  5. Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri IAIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
  6. Pimpinan dan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin yang telah membantu dalam memberikan data-data yang diperlukan selama penelitian.
  7. Semua informan yang telah memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga bantuan, bimbingan, dan arahan yang telah diberikan mereka kepada penulis mendapat ganjaran pahala oleh Allah SWT.
  8. Semua pihak yang terkait yang turut berpartisipasi memberikan motivasi, bantuan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Atas segala bantuan, bimbingan, arahan, dan partisipasinya semoga mendapat pahala kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT.
- Akhirnya dengan mengharap ridha dan karunia-Nya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amiin yaa Robbal 'alamiin.

Banjarmasin, 8 Juni 2016

Penulis,

Syarifah Fatimah

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem Konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988. sebagai berikut:

### 1. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Keterangan                  |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan          |
| ب          | Ba'  | <b>B</b>           | Be                          |
| ت          | Ta'  | <b>T</b>           | Te                          |
| ث          | Ša'  | <b>Š</b>           | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jim  | <b>J</b>           | Je                          |
| ح          | Ha   | <b>H</b>           | ha (dengan titik dibawah)   |
| خ          | Kha  | <b>Kh</b>          | ka dan ha                   |
| د          | Dal  | <b>D</b>           | De                          |
| ذ          | Ža   | <b>Ž</b>           | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | Ra   | <b>R</b>           | Er                          |
| ز          | Zai  | <b>Z</b>           | Zet                         |
| س          | Sin  | <b>S</b>           | Es                          |
| ش          | Syin | <b>Sy</b>          | es dan ye                   |
| ص          | Šad  | <b>Š</b>           | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | Ḍad  | <b>ḍ</b>           | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | Ṭa   | <b>Ṭ</b>           | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | Ẓa   | <b>Ẓ</b>           | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘Ain | <b>‘</b>           | Koma terbalik di atas       |
| غ          | Gain | <b>G</b>           | Ge                          |
| ف          | Fa   | <b>F</b>           | Ef                          |
| ق          | Qaf  | <b>Q</b>           | Qi                          |

|    |        |          |          |
|----|--------|----------|----------|
| ك  | Kaf    | <b>K</b> | Ka       |
| ل  | Lam    | <b>L</b> | ‘el      |
| م  | Mim    | <b>M</b> | ‘em      |
| ن  | Nun    | <b>N</b> | ‘en      |
| و  | Waw    | <b>W</b> | We       |
| هـ | Ha’    | <b>H</b> | Ha       |
| ء  | Hamzah | ‘        | Apostrof |
| ي  | Ya’    | <b>Y</b> | Ye       |

## 2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

|         |                |                     |
|---------|----------------|---------------------|
| متعقدين | <b>Ditulis</b> | <i>muta‘aqqidin</i> |
| عدة     | <b>Ditulis</b> | ‘iddah              |

## 3. Ta’marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

|      |                |               |
|------|----------------|---------------|
| هبة  | <b>Ditulis</b> | <i>Hibbah</i> |
| جزية | <b>Ditulis</b> | <i>Jizyah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

|               |                |                           |
|---------------|----------------|---------------------------|
| كرمة الأولياء | <b>Ditulis</b> | <i>Karāmah al auliya’</i> |
|---------------|----------------|---------------------------|

2. Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

|            |                |                      |
|------------|----------------|----------------------|
| زكاة الفطر | <b>Ditulis</b> | <i>Zakātul-fītri</i> |
|------------|----------------|----------------------|

## 4. Vokal Pendek

|   |        |                |          |
|---|--------|----------------|----------|
| َ | Kasrah | <b>ditulis</b> | <i>I</i> |
| َ | Fathah | <b>ditulis</b> | <i>a</i> |
| ُ | Dammah | <b>ditulis</b> | <i>u</i> |

### 5. Vokal Panjang

|   |                            |         |                       |
|---|----------------------------|---------|-----------------------|
| 1 | Fathah + alif<br>جاهلية    | ditulis | <i>ā - jāhiliyyah</i> |
| 2 | Fathah + ya' mati<br>يسعى  | ditulis | <i>ā - yas'ā</i>      |
| 3 | Kasrah + ya' mati<br>كريم  | ditulis | <i>ī - karīm</i>      |
| 4 | Dammah + wawu mati<br>فروض | ditulis | <i>ū - fur ūḍ</i>     |

### 6. Vokal Rangkap

|   |                              |         |                      |
|---|------------------------------|---------|----------------------|
| 1 | Fathah + ya' mati -<br>بينكم | ditulis | <i>ai - Bainakum</i> |
| 2 | Fathah + wawu mati -<br>قول  | ditulis | <i>au - Qaulun</i>   |

### 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

|   |           |         |                         |
|---|-----------|---------|-------------------------|
| 1 | أنتم      | ditulis | <i>a'antum</i>          |
| 2 | أعدت      | ditulis | <i>u'iddat</i>          |
| 3 | لئن شكرتم | ditulis | <i>lai'in syakartum</i> |

### 8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

|   |        |         |                  |
|---|--------|---------|------------------|
| 1 | القرآن | ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| 2 | القياس | ditulis | <i>al-Qiyās</i>  |

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan hirif Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” ya.

|   |       |         |                  |
|---|-------|---------|------------------|
| 1 | اسماء | ditulis | <i>as-Samā</i>   |
| 2 | الشمس | ditulis | <i>asy-Syams</i> |

### 9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

|   |            |         |                                           |
|---|------------|---------|-------------------------------------------|
| 1 | ذوي الفروض | ditulis | <i>Ẓawī al-furūd atau<br/>Ẓawil furūd</i> |
| 2 | اهل السنة  | ditulis | <i>Ahl as-sunnah atau<br/>ahlussunnah</i> |

## DAFTAR ISI

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                      | i   |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....        | ii  |
| PERSETUJUAN.....                         | iii |
| PENGESAHAN.....                          | iv  |
| ABSTRAK.....                             | v   |
| KATA PERSEMBAHAN .....                   | vi  |
| MOTTO .....                              | vii |
| KATA PENGANTAR.....                      | ix  |
| PEDOMAN TRANSLITERASI.....               | xi  |
| DAFTAR ISI.....                          | xiv |
|                                          |     |
| BAB I PENDAHULUAN                        |     |
| A. Latar Belakang .....                  | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....                 | 9   |
| C. Tujuan Penelitian .....               | 9   |
| D. Signifikasi Penelitian .....          | 10  |
| E. Definisi Operasional .....            | 10  |
| F. Kajian Pustaka .....                  | 11  |
| G. Sistematika Penulisan .....           | 13  |
|                                          |     |
| BAB II LANDASAN TEORI                    |     |
| A. Sikap Positif Penggunaan Layanan..... | 15  |
| B. <i>Electronic Banking</i> .....       | 16  |
| C. <i>Mobile Banking</i> .....           | 17  |
| D. <i>Internet Banking</i> .....         | 21  |
|                                          |     |
| BAB III METODE PENELITIAN                |     |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian ..... | 25  |
| B. Lokasi Penelitian.....                | 26  |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| C. Data dan Sumber Data .....   | 26 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |
| E. Analisis Data .....          | 28 |

#### BAB IV PENYAJIAN DAN LAPORAN PENELITIAN

|                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Penyian Data .....                                                                                                                        | 30 |
| 1. Gambaran Umum BSM <i>Mobile Banking</i> dengan BSM <i>Net Banking</i> PT. BankSyariah Cabang Banjarmasin .....                            | 30 |
| a. BSM <i>Mobile Banking GPRS</i> .....                                                                                                      | 30 |
| b. BSM <i>Net Banking</i> .....                                                                                                              | 35 |
| c. Identitas Informan .....                                                                                                                  | 40 |
| B. Laporan Penelitian .....                                                                                                                  | 42 |
| 1. Analisis Tentang Perbandingan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> dengan <i>Net Banking</i> PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin..... | 42 |
| 2. Analisis Kekurangan dan Kelebihan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin .....                                                       | 45 |

#### BAB V PENUTUP

|                   |    |
|-------------------|----|
| A. Simpulan ..... | 49 |
| B. Saran .....    | 50 |

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN- LAMPIRAN