

**PENERAPAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH PADA
PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG KUTAI KARTANEGARA**

SKRIPSI

OLEH
ULYANI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENERAPAN *MOBILE BANKING* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH PADA
PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG KUTAI KARTANEGARA**

SKRIPSI

OLEH
ULYANI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENERAPAN *MOBILE BANKING* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH PADA
PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG KUTAI KARTANEGARA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
ULYANI
NIM : 180105020145**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulyani
NIM : 180105020145
Tempat/Tgl. Lahir : Martapura, 03 Juni 2000
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 pengambilalihan 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, 15 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Ulyani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Penerapan Mobile Banking Dalam Meningkatkan
Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Pada PT. Bank
Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai
Kartanegara

Ditulis Oleh : Ulyani
NIM : 180105020145
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022-2023
Tempat dan Tanggal Lahir : Martapura, 03 Juni 2000
Alamat : Jl. Pesut Gg. Pemenang Rt.20 No. 118 Kel.
Timbau Kec. Tenggarong Kab. Kutai Kartanegara

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya
untuk dipertahankan didepan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 28 Desember 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Pembimbing 1

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



NIP 198305262011011012

Amna Sayyid, MSI.

Erissa Nilasari, MP.

NIP 198408282009012006

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Penerapan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara”, ditulis oleh Ulyani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

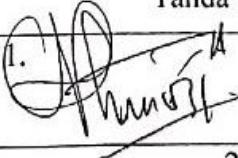
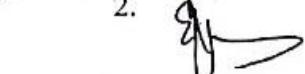
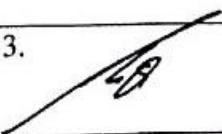
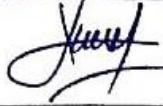
Tanggal : 17 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 81,1 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam



Tim Penguji

| Nama | Tanda Tangan |
|---|--|
| 1. Drs. Nispan Rahmi, M. Ag. (Ketua) | 1.  |
| 2. Erissa Nilasari, S.P . M.P. (Anggota) | 2.  |
| 3. Muhammad Rizali, M.H. (Anggota) | 3.  |
| 4. Annisa Mahfuzah, M.H. (Anggota) | 4.  |

ABSTRAK

Ulyani, 2022. *Penerapan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing Erissa Nilasari, S.P., M.P.

Kata Kunci: Penerapan, *Mobile Banking*, Pelayanan Jasa

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ketatnya persaingan antara bank syariah dengan bank syariah atau bank syariah dengan bank konvensional ataupun bank konvensional dengan bank konvensional, maka pentingnya pelayanan jasa dengan fasilitas *mobile banking*, selain memudahkan nasabah juga bisa memberi keuntungan kepada pihak bank. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fasilitas layanan *mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara dan penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data dan sumber data pada penelitian ini adalah informan yaitu pihak *costumer service* dan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara diantaranya memberikan pelayanan berupa layanan fasilitas *mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara yang dimana menggunakan indikator teori kemudahan penggunaan namun fitur yang memudahkan nasabah yang ada pada *mobile banking* lain tidak ada pada BSI *Mobile*, dan penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan layanan dan jasa perbankan syariah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara sudah dimana menggunakan indikator kualitas pelayanan jasa, namun ada beberapa kurangnya pengetahuan individu dengan layanan yang telah diberikan melalui BSI *Mobile* dan keluhan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

”Haram Manyarah, Waja Sampai Kaputing” (Pangeran Antasari)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil ‘alamin, segala puji syukur tiada henti saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Berkat ridha-Nya saya persembahkan karya yang sederhana ini untuk:

Kedua Orang tua kepada Ayah Arbain dan Ibu Masriah yang telah memberikan kasih sayangnya yang akan tak pernah terlupakan.

adik-adik yang sangat saya sayangi

Dan teman – teman yang sudah support.

Yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan semangat.

Terimakasih untuk segalanya...

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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 | s\ a' | s\ | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ha' | H | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | z\ al | z\ | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | sad | S | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dad | D | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ta' | T | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | za' | Z | 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 |
| ه | ha' | H | Ha |
| ء | hamzah | ـ | Apostrof |
| ي | ya' | Y | Ye |

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| متکبر | Ditulis | <i>Mutakabbir</i> |
| القدوس | Ditulis | <i>al-qudu>s</i> |

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

| | | |
|-------|---------|--------------------|
| جامعة | Ditulis | <i>ja>mi'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 sebagainya, 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-jami>lah</i> |
|-----------------|---------|-----------------------------------|

IV. Vokal pendek

| | | | |
|----------|--------|---------|----------|
| ٠ | Fathah | Ditulis | A |
| ٙ | Kasrah | Ditulis | I |
| ُ | Dammah | Ditulis | U |
| شَكْرٌ | Fathah | Ditulis | syakara |
| قَرَا | Kasrah | Ditulis | quri'a |
| يَنْطِقُ | Dammah | Ditulis | yant}iqu |

V. Vokal panjang

| | | | |
|---|----------------------------|--------------------|----------------|
| 1 | fathah + alif كاملة | Ditulis Ditulis | a> ka>milah |
| 2 | fathah + ya mati صلی | Ditulis Ditulis | a> s}alla> |
| 3 | kasrah + ya mati شدید | Ditulis Ditulis | i> syadi>d |
| 4 | dammah + wawu mati صدور | Ditulis Ditulis | u> s}udu>r |

VI. Vokal rangkap

| | | | |
|---|---|--------------------|--------------------------------|
| 1 | fathah + ya mati رويد | Ditulis Ditulis | ai ruwaidun |
| 2 | fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد | Ditulis Ditulis | au wa fir'auna z\i al-autad |

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

| | | |
|--------------------------|---------|--------------------------------|
| أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا | Ditulis | <i>a'antum asyaddu khalqan</i> |
|--------------------------|---------|--------------------------------|

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

| | | |
|--------|---------|----------------------|
| القرآن | Ditulis | <i>al-Qur'a>n</i> |
| الكتاب | Ditulis | <i>al-kita>b</i> |

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

| | | |
|---------|---------|-----------------------|
| الصبح | Ditulis | <i>as}-s}ubh}u</i> |
| الساهرة | Ditulis | <i>as-sa>hirah</i> |

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

| | | |
|-------------------|---------|-------------------------------|
| بَرُ الْوَالِدِين | Ditulis | <i>birru al-wa>lidaini</i> |
| إِذَا الشَّمْسُ | Ditulis | <i>Iz\aa 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 “Penerapan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Layanan dan Jasa Perbankan Syariah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

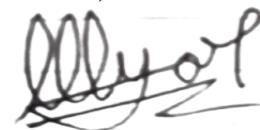
Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.SI, dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., Selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Erissa Nilasari SP, MP, Selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan serta mengoreksi penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Hj. Nurwahidah, MHI, Selaku Dosen Akademik dan Pembimbing Skripsi selama beliau masih menjadi Dosen UIN Antasari Banjarmasin.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 16 Desember 2022
Penulis,



(Ulyani)

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| PERSETUJUAN..... | iii |
| PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| E. Definisi Operasional/Batasan Istilah..... | 7 |
| F. Penelitian Terdahulu | 10 |
| G. Sistematika Penulisan | 18 |
| | |
| BAB II PERBANKAN SYARIAH, PELAYANAN JASA BANK SYARIAH, DAN <i>MOBILE BANKING</i> | 19 |
| A. Perbankan Syariah..... | 19 |
| 1. Sejarah Singkat Perbankan Syariah | 19 |
| 2. Pengertian Perbankan Syariah..... | 20 |
| 3. Aliran Pemikiran | 21 |
| 4. Landasan Hukum Pemikiran Perbankan Syariah..... | 21 |
| 5. Kegiatan Perbankan Syariah | 24 |
| 6. Strategi Pengembangan Perbankan Syariah dan Produknya..... | 25 |
| 7. Prinsip dan Fungsi Perbankan Syariah..... | 26 |
| B. Pelayanan Jasa Bank Syariah | 27 |
| 1. Pengertian Pelayanan Jasa Bank Syariah..... | 27 |
| 2. Aktivitas Pelayanan Jasa Bank..... | 28 |
| 3. Kualitas Pelayanan Jasa | 28 |
| C. <i>Mobile Banking</i> | 30 |
| 1. Pengertian <i>Mobile Banking</i> | 30 |
| 2. Adopsi <i>Mobile Banking</i> | 32 |
| 3. Indikator <i>Mobile Banking</i> | 33 |
| 4. Manfaat <i>Mobile Banking</i> | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 5. Kendala <i>Mobile Banking</i> | 34 |
| 6. Resiko <i>Mobile Banking</i> | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 37 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 37 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 37 |
| C. Subjek dan Objek Penelitian..... | 38 |
| D. Data dan Sumber Data | 38 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 40 |
| F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data..... | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..... | 45 |
| A. Hasil Penelitian | 45 |
| 1. Gambaran Umum PT BSI KC Kutai Kartanegara | 45 |
| 2. Deskripsi Karakteristik Informan..... | 52 |
| 3. Deskripsi Hasil Wawancara | 52 |
| B. Analisis Data | 65 |
| 1. Fasilitas Layanan <i>Mobile Banking</i> di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara | 65 |
| 2. Penerapan <i>Mobile Banking</i> dalam Meningkatkan Layanan dan Jasa Perbankan Syariah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara | 69 |
| BAB V PENUTUP..... | 73 |
| A. Kesimpulan | 73 |
| B. Saran..... | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar 2.1 Dampak Dalam Pengembangan Perbankan Syariah Terhadap Sektor lain..... | 25 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cabang | 51 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----------|
| Tabel 4.1 Nsms Narasumber | 52 |
| Tabel 4.2 Hasil Penelitian Fasilitas dan Penerapan BSI <i>Mobile</i> | 60 |