

**ANALISIS PENGGUNAAN PROGRAM LAYANAN SISTEM
MOBILE BANKING PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANK
BTN SYARIAH BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

DWI JULIANTI MAULIDA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**ANALISIS PENINGKATAN PROGRAM LAYANAN SISTEM
MOBILE BANKING PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANK
BTN SYARIAH BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Dwi Julianti Maulida

180105020124

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN**

2023 M/1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN


PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Julianti Maulida
NIM : 180105020124
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 01 Juli 1999
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, 02 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Dwi Julianti Maulida



PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Banjarmasin

Ditulis oleh : Dwi Julianti Maulida

NIM : 180105020124

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 01 juli 1999

Alamat : Jl. Brigjen Katamso GG pararawen

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

Banjarmasin, 13 Maret 2023

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



Pembimbing

Dr. Muhaimin, S. Ag., M.A
NIP. 197408171998031005

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Program Layanan Sistem Mobile Banking Pada masa Pandemi Covid-19 Di Bank BTN Syariah”, ditulis oleh Dwi Julianti Maulida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 13-07-2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (3,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr Muhaimin, S.Ag., M.A
(Ketua)
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.si
(Anggota)
3. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn.
(Anggota)
4. Muhammad Noval, S.E., I M.Si.
(Anggota)

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Dwi Julianti Maulida. 2023. *Analisis Penggunaan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pada masa Pandemi Covid-19 Di Bank BTN Syariah Banjarmasin*, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A

Kata Kunci: Layanan Mobile Banking, pada masa Pandemi Covid-19

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *covid-19* masalah bagi masyarakat di dunia, Bank (BTN) merasakan dampak wabah Covid-19 pada 2019. Ketakutan penyebaran virus, jaga jarak dan mengurangi jam operasional mengakibatkan berkurangnya melakukan transaksi pada BTN Syariah karena terbatasnya layanan. akhirnya BTN Banjarmasin, mengikuti seperti bank-bank lainnya seluruh Indonesia berusaha melakukan sosialisasi dengan adanya layanan mobile banking nasabah sangat mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan layanan sistem mobile banking pada masa pandemi

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan dalam keadaan yang sebenarnya. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yang sering disebut metode penelitian naturalistik, dengan menggunakan teknik analisis deskriptif.

Hasil pada penelitian ini yaitu pada 2020 di BTN syariah Banjarmasin Mobile Banking yang masih terhubung mencapai 1080, pada 2021 mencapai 945 karena pada 2021 pembatasan sosial berskala besar, merupakan pembatasan kegiatan tertentu, pada tahun 2022 penyebaran virus corona berkurang dan menurun secara signifikan, sehingga mobile banking mengalami peningkatan yaitu mencapai 1364 nasabah yang tersambung

MOTTO

"Nikmatilah sebuah proses"

Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu
(QS. Al-Baqarah:45)

PERSEMBAHAN

Sujud syukur alhamdulillah ku persembahkan kepada-mu
Ya Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas takdir-mu aku bisa
menjadi pribadi yang berilmu, bertawakal, berikhtiar, dan bersabar semoga
keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih
cita-cita

Dengan ini ku persembahkan dengan segenap cinta dan doa
Karya yang sederhana ini untuk:

Untuk ibu Rusmiati, seseorang yang biasa saya sebut mama, yang telah sabar
membesarkan saya, alhamdulillah penulis sudah berada di tahap ini,
menyelesaikan karya tulis sederhana, karya sederhana dan gelar ini saya
persembahkan untuk mama. Terimakasih telah mendoakan saya, sudah
mengajarkan saya arti kesabaran dalam hidup, sehat selalu dan hiduplah lebih
lama lagi, mama harus ada diperjalanan dan pencapaian saya, i love you more
more

Untuk bapak Roni Suryadi, seseorang yang darahnya mengalir dalam tubuh saya
yang telah dengan sabar dan bangga membesarkan anak perempuan satu-satunya
telah melangitkan doa-doa baik demi studi penulis. Saya persembahkan karya
tulis sederhana ini dan gelar ini untuk bapak. Terimakasih selalu berjuang untuk
kehidupan saya, sehat selalu hidup lebih lama lagi bapa, bapa harus ada
diperjalanan dan pencapaian saya, i love you soo much.

Untuk abang dan adik ku tersayang yudi, dan yuda terima kasih sudah
memberikan semangat yang tak pernah ternilai, sehingga saya bisa menyelesaikan
skripsi ini.

Untuk dosen pembimbing bapa Dr Muhaimin S.Ag M,A yang telah membimbing serta memberikan saran dan masukan untuk menyelesaikan sskripsi ini dengan baik.

Untuk teman-teman seperjuanganku Rasyidah, puput, santi, dll yang telah memberikan semangat bantuan dan mendoakan dalam perjalanan pembuatan skripsi ini

Untuk diriku sendiri terimakasih karena tidak menyerah dengan keadaan, sehingga bisa bertahan sampai dititik ini walaupun rasanya sulit, tapi yakin bahwa semuanya pasti dapat dilewati.

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	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	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
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	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 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-jāmilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	a
ِ	Kasrah	ditulis	i
ُ	Dammah	ditulis	u

شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	\bar{a} <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{a} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syāḍid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{u} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون 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

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa 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 “Analisis Penggunaan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pada masa Pandemi Covid-19 Di Bank BTN Syariah 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 hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Annisa Sayyid, M. SI., MM., selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam proses penggarapan skripsi yang penulis ajukan.
3. Dr. Muhaimin, S. Ag., M. A., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Para dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulisan ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
 6. Pimpinan/Pihak PT Bank Tabungan Negara Syariah (BTNS) Cabang Banjarmasin yang telah mendukung dan memberikan informasi kepada peneliti
 7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 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 manfaatt bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisni islam, aamiin.

Banjarmasin, 01 Februari 2023

Penulis,

Dwi Julianti Maulida

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	xvii
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LAYANAN MOBILE BANKING PADA MASA COVID-19	15
A. Layanan	15
B. Mobile Banking.....	18
C. Covid-19	27
D. Bank syariah	28
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35

B. Lokasi Penelitian	35
C. Subjek dan Objek Penelitian	36
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Metode Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	39
G. Tahap Penelitian	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN.....	42
A. Penyajian Data.....	42
B. Analisis Data	68
BAB V PENUTUP.....	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran-saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Menu Mobile Banking BTN Syariah	xxii
---	------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo BTN Syariah	liii
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Banjarmasin	lxv
Gambar 4.3 Diagram Mobile Banking yang tersambung.....	lxxv