

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data dan Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Bank BTN Syariah KC Banjarmasin**

Sejarah berdirinya BTN Syariah diawali dengan adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

BTN merupakan Unit Usaha Syariah atau disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”. Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi

saran kepada Direksi, Pimpinan Divisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah.

Pada bulan November 2004 dibentuklah struktur organisasi kantor cabang syariah PT. BTN. Dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah. Yang pada saat bersamaan Direktur Utama Bank BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Direktur Utama Bank BTN menerima surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukkan DPS bagi BTN Syariah. Pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H. Ahmad Nazri Adlani, Drs. H. Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. H. Endy M. Astiwaru, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005 (5 Muharram 1426 H).

BTN Syariah merupakan Strategic Business Unit (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnisnya dengan prinsip syariah, yang mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani

tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

BTN Syariah pada kantor layanan cabang Banjarmasin diresmikan Jumat (23/05/), merupakan cabang ke-15 dan yang pertama untuk wilayah Banjarmasin. Direktur Utama Bank BTN Iqbal Latanro mengatakan, pembukaan unit usaha syariah di wilayah Banjarmasin, dilakukan dengan pertimbangan yang sangat strategis setelah melihat besarnya minat masyarakat untuk memanfaatkan perbankan syariah. BTN hadir untuk memenuhi penyediaan alternatif layanan perbankan secara dual banking system. BTN Syariah fokus pada produk perumahan dan memiliki tiga produk yaitu KPR BTN Sejahtera iB, KPR Platinum iB, dan KPR BTN Indent iB. Selain itu juga menyediakan beberapa produk tabungan syariah kepada masyarakat dengan sistem bagi hasil yang menguntungkan, seperti Tabungan BTN prima iB , juga produk Dana seperti Giro BTN iB.

## **2. Visi dan Misi BTN Syariah**

Visi dan Misi Bank BTN Syariah masih sejalan dengan visi Bank BTN konvensional yang merupakan Strategic Business Unit dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang dimasa yang mendatang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan dimana secara konvensional tidak dapat terlayani.

- a. Visi Bank BTN Syariah adalah “Menjadi Strategic Business Unit BTN yang sehat dan terdepan dalam menyediakan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemashlahatan bersama”.
- b. Misi Bank BTN Syariah
  1. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN
  2. Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan menghasilkan pangsa pasar yang diharapkan.
  3. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan shareholders value.
  4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada pegawai dan nasabah (Maulana, 2021).

### **3. Tujuan Pendirian BTN Syariah**

1. Untuk memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
2. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank.
3. Meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.

4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

#### **4. Identitas Perusahaan**

Nama : PT Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang  
Banjarmasin

Website : <https://www.btn.co.id>

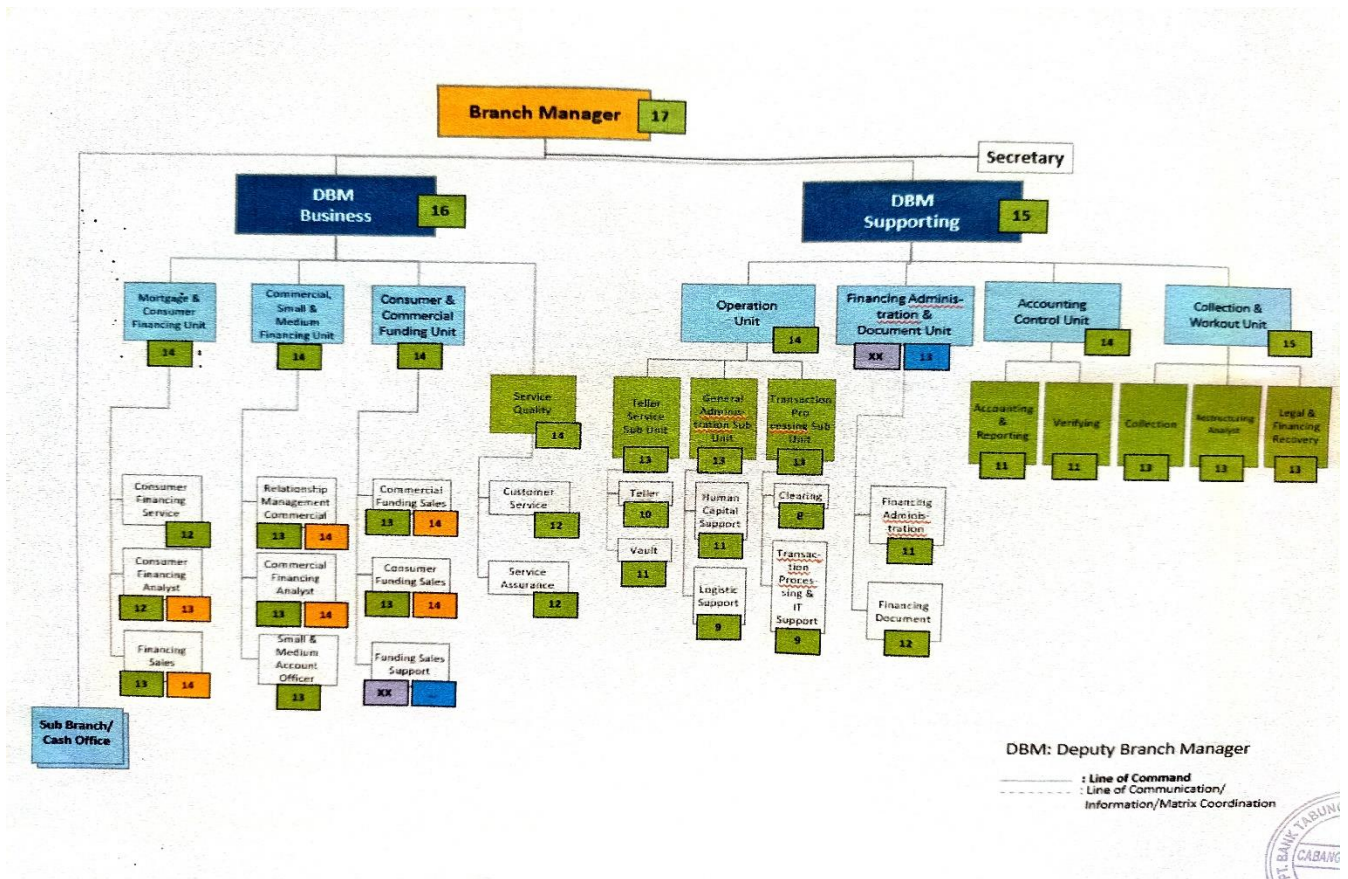
Jenis Usaha : Unit Usaha Syariah

Alamat : Jl. Ahmad Yani KM 5,5 No.456, Pemurus Luar Kec.  
Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan  
Selatan 70236

Telepon : (0511) 3250530

### 5. Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah KC Banjarmasin



Sumber: *BTN Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, Pada 31 Desember 2022*

## **6. Produk-produk Bank BTN Syariah KC Banjarmasin**

### **a. Produk Pendanaan (Funding)**

#### **1) Tabungan BTN Batara iB**

Merupakan produk simpanan dana dengan akad Wadiah Yad Dhamanah (Titipan) serta memiliki berbagai macam fitur dan manfaat.

#### **2) Tabungan BTN Prima**

Merupakan produk simpanan dana dengan akad Mudharabah Mutlaqah (investasi) dengan berbagai macam fitur dan manfaat.

#### **3) Tabungan BTN Haji dan Umrah iB**

Produk tabungan untuk merencanakan ibadah haji dan umrah berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

#### **4) Tabungan BTN Qurban iB**

Produk tabungan untuk merencanakan pembelian dan penyaluran hewan qurban dengan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah Mutlaqah (Investasi), yaitu kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

5) BTN Tabunganku iB

Tabungan bagi anak berusia <17 tahun berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadi'ah (titipan), yang merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendakinya.

6) BTN Simpanan Pelajar iB

Tabungan untuk meningkatkan budaya menabung di kalangan siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat dengan prinsip syariah yaitu akad Wadi'ah (Titipan), dimana titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendakinya.

7) Deposito BTN iB

Investasi berjangka bagi perorangan atau lembaga dengan bagi hasil kompetitif yang menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah (Investasi), yaitu kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

8) Deposito On Call BTN iB

Investasi berjangka yang dapat memberikan optimalisasi keuntungan bagi likuiditas perusahaan dengan jangka waktu 1-28 hari dan dikelola melalui akad Mudharabah Mutlaqah



(Investasi), yaitu kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

9) Giro BTN iB

Produk simpanan dana untuk kemudahan transaksi usaha anda dengan menggunakan akad Wadi'ah (Titipan), yang merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang akan kami jaga dengan baik dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendaknya.

10) Giro BTN Prima iB

Produk simpanan dengan bagi hasil yang kompetitif untuk perusahaan yang memiliki aktifitas transaksi bisnis yang tinggi dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah (Investasi), yaitu kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

b. Produk Pembiayaan (Financing)

a) Pembiayaan Konsumer

1. KPR BTN Platinum iB

Pembiayaan yang hadir sebagai solusi bagi kepemilikan rumah, ruko, hingga apartemen, baik untuk pertama kali yang kedua atau bahkan ketiga melalui proses yang cepat, uang muka ringan dan angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan melalui

akad "Murabahah" (jual beli) yang memberikan berbagai macam manfaat.

2. KPR BTN Indent iB

Fasilitas pembiayaan untuk memiliki rumah, ruko, rukan, rusun atau apartemen berdasarkan pesanan melalui akad "Istishna" (pesanan).

3. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan yang dapat mewujudkan pembangunan rumah impian atau merenovasi hunian diatas lahan milik sendiri sesuai rencana dan keinginan nasabah melalui akad "Murabahah" (jual beli) sendiri sesuai rencana dan keinginan nasabah melalui akad "Murabahah" (jual beli).

4. Pembiayaan Properti BTN iB

Pembiayaan untuk masyarakat yang menginginkan kepemilikan atas properti baru atau memerlukan pembiayaan ulang (refinancing) untuk properti yang telah dimiliki dengan menggunakan akad Musyarakah Mutanaqisah (kepemilikan asset bersama).

5. KPR BTN Subsidi iB

Pembiayaan yang ditujukan untuk program kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah yang bekerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam

rangka kemudahan kepemilikan rumah, dengan akad Murabahah (jual beli) yang memberikan berbagai macam manfaat.

6. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Solusi kepemilikan kendaraan roda dua atau roda empat dengan proses yang cepat, administrasi yang mudah, harga dan angsuran yang tetap sampai dengan akhir pembiayaan melalui akad Murabahah (jual beli).

7. Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Solusi atas kebutuhan dana untuk keperluan mendesak dengan cara menggadaikan emas yang dimiliki dengan proses yang cepat dan aman serta angsuran yang ringan menggunakan akad Qardh (Gadai) yang disertai dengan surat gadai sebagai penyerahan Marhun untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank Murtahin.

8. Pembiayaan Emasku BTN iB

Pembiayaan ini hadir untuk memberikan solusi bagi nasabah yang ingin memiliki investasi dengan kepemilikan emas lantakan (batangan) bersertifikat Antam berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad Murabahah (Jual Beli).

9. Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Solusi bagi pegawai dan pensiunan untuk keperluan pembelian jenis barang elektronik, furniture, dan kebutuhan lainnya tanpa uang muka, angsuran ringan dan tetap sampai dengan lunas dan

jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun melalui akad Murabahah (Jual Beli).

b) Pembiayaan Komersial

1. Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Pembiayaan ini hadir untuk memberikan solusi bagi pebisnis guna membiayai konstruksi proyek properti yang meliputi bangunan dan infrastruktur yang terkait dengan menggunakan akad Musyarakah (kerjasama).

2. Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan ini hadir untuk memberikan solusi bagi nasabah guna pembelian atau pengadaan barang investasi (capital expenditure) dengan menggunakan akad akad Murabahah (penyediaan dana atau tagihan), Musyarakah (akad penyediaan dana untuk kerja sama) atau Istishna (akad penyediaan dana atau tagihan).

3. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Pembiayaan ini hadir untuk memberikan solusi bagi nasabah guna membiayai keperluan modal kerja nasabah (operationa expenditure) dalam menjalankan bisnis dengan menggunakan akad kerjasama (mudharabah atau musyarakah).

4. Pembiayaan KUR BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip ‘Musyarakah’ (kerja sama) atau ‘Murabahah’ (jual beli) yang diberikan kepada usaha produktif

dalam kategori usaha mikro, kecil dan menengah yang berbentuk perorangan dan lembaga Linkage untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi, dengan rencana pengembalian sesuai cashflow nasabah.

#### 5. Pembiayaan Sindikasi BTN iB

Pembiayaan yang diberikan berupa sindikasi atau Club Deal oleh lebih dari satu bank diberikan kepada satu nasabah yang jumlah pembiayaannya terlalu besar apabila diberikan oleh satu lembaga keuangan bank/lembaga keuangan bukan bank (LKBB) dengan pilihan akad “Mudharabah” (bagi hasil), “Musyarakah” (kerjasama), “Murabahah”(bagi hasil), atau “Ijarah” (sewa) (Hamsah, 2021).

### **7. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada pihak Customer Service Bank BTN Syariah Banjarmasin terkait dengan Dampak Mobile Banking Terhadap Peningkatan Industri Keuangan Perbankan Syariah di BTN Syariah Banjarmasin. Adapun data hasil wawancara yang didapatkan peneliti sebagai berikut :

## 1. Identitas Informan

Nama : Nadya Purnama  
Tempat/Tanggal Lahir : Rantau, 08 Mei 1994  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jalan Pramuka  
Jabatan : Customer Service

### a. Dampak Mobile Banking Terhadap Peningkatan Industri Keuangan Perbankan Syariah di BTN Syariah Banjarmasin

Menurut Ibu Nadya, mobile banking sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi khususnya transfer, karena transaksinya tidak harus datang langsung ke bank ataupun ATM. Transaksi Mobile Banking setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup besar, mobile banking juga memberikan dampak positif dan dampak negatif bagi perusahaan yaitu bank akan mendapatkan keuntungan biaya operasional dari hasil transaksi m-banking, sedangkan dampak negatifnya tergantung dari nasabah apabila memberikan password atau username nya ke orang lain maka yang rugi adalah nasabah itu sendiri tetapi perusahaan tidak mengalami kerugian.

### b. Kendala dan Resiko yang Terjadi Pada Mobile Banking Terhadap Peningkatan Industri Keuangan Perbankan Syariah di BTN Syariah Banjarmasin

Menurut Ibu Nadya, kendala dan resiko yang sering terjadi kepada nasabah biasanya jaringan yang tidak stabil atau error, lupa password atau

username, dan pergantian nomor handphone yang lupa digunakan pada saat pendaftaran sedangkan kartu yang digunakan harus ada kursor dan kuotanya. Selama nasabah tidak menghilangkan atau memberikan kode aktivasi dan PIN kepada orang lain, mobile banking miliknya akan tetap aman dan dana yang ada di mobile banking atau ATM tidak akan hilang. Mobile banking BTN terhubung langsung dengan ATM, sehingga ketika nasabah salah memasukkan nomor PIN dan membuat kartu ATM tertelan dan kemudian terblokir, seketika itu juga mobile banking miliknya akan terblokir. Maka ketika kartu ATM hilang atau terblokir, pihak customer service akan melakukan unregister atau menonaktifkan nomor yang tidak digunakan lagi dan mendaftarkan kembali ke nomor yang baru.

Sedangkan resiko mobile banking sampai saat ini belum pernah mengalami kesalahan yang parah tetapi hanya nasabah yang sering lupa password dan username.

## **B. Analisis Data**

Berdasarkan penyajian data dan hasil penelitian yang berkenaan dengan dampak mobile banking terhadap peningkatan industri keuangan perbankan syariah di BTN Syariah Banjarmasin. Selanjutnya penulis akan melakukan analisis dari hasil wawancara sehingga pada akhirnya data tersebut dapat menghasilkan jawaban pada rumusan masalah serta memberikan gambaran tentang apa yang diinginkan dalam penelitian ini.

## **1) Dampak Mobile Banking Terhadap Peningkatan Industri Keuangan Perbankan Syariah di BTN Syariah Banjarmasin**

Dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh kuat yang menghasilkan akibat baik itu positif ataupun negatif. Pengaruh adalah kekuatan yang ada pada sesuatu yang ikut berkontribusi pada pembentukan karakter, kepercayaan, atau perilaku (orang, benda) seseorang. Dampak secara sederhana dapat diartikan sebagai hasil atau pengaruh ketika akan membuat keputusan yang bersifat timbal balik antara yang satu dengan yang lainnya. Sejalan dengan itu dampak adalah keadaan dimana adanya hubungan yang saling menguntungkan terhadap hasil yang dipengaruhinya (Magfirah, 2022).

Lembaga Keuangan Tradisional (*Traditional Financial Institutions*) yang terdiri dari bank dan perusahaan jasa keuangan memiliki peran melakukan inovasi-inovasi dibidang keuangan khususnya efisiensi penggunaan waktu bagi nasabah untuk menggunakan produk dan layanan keuangan sehingga dapat menambah jumlah nasabah. Saat ini masyarakat menggunakan berbagai produk dan layanan perbankan antara lain SMS Banking, Phone Banking, Internet Banking dan Mobile Banking. Ketika berbicara tentang transformasi global operasi bank, teknologi keuangan telah menunjukkan kredibilitasnya. Akibatnya bank elektronik telah mengubah cara mereka beroperasi dengan memanfaatkan teknologi internet untuk meningkatkan penawaran



barang dan jasa mereka dan ketitik dimana mereka memiliki keunggulan yang kompetitif.

Tujuan utama bank menggunakan mobile banking adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan kemudahan, fleksibilitas, dan efisiensi saat mengakses layanan keuangan. Saat menggunakan mobile banking ada banyak manfaat dan keuntungan yang bisa didapat.

Mobile banking merupakan produk layanan perbankan yang disediakan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi melalui smartphone. M-banking dapat digunakan lebih mudah dibandingkan SMS Banking dan Internet Banking, karena lebih praktis dan bisa digunakan dimana saja dan kapan saja selama ada koneksi internet. Salah satu fitur yang dapat dilihat pada mobile banking BTN Syariah adalah menu informasi rekening antara lain informasi saldo, terakhir transaksi, transfer, tagihan pembayaran, pembelian dan fitur lainnya.

Pengertian Mobile Banking menurut Riswandi, Budi Agus, mobile banking adalah sebuah layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna yang melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan smartphone. Dengan hadirnya layanan m-banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya transaksi yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mengunjungi kantor bank, sekarang dapat dilakukan tanpa harus datang

kebank, cukup dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Dengan adanya kemudahan layanan menggunakan mobile banking, maka akan berpengaruh pada efektifitas kinerja perusahaan. Meningkatnya jumlah atau frekuensi transaksi dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan kinerja keuangan bank melalui adopsi inovasi layanan mobile banking yang salah satunya adalah transaksi transfer, karena transfer merupakan salah satu dari produk jasa perbankan yang dapat meningkatkan *fee based income*. Semakin banyaknya nasabah melakukan transfer maka bank akan memperoleh keuntungan berupa *fee based income*. *Fee based income* merupakan pendapatan operasional non bunga yang didapatkan oleh bank dari layanan transaksi yang diberikan (Afriliana, 2022).

**a. Dampak Positif BTN Syariah Mobile Banking**

Hadirnya teknologi digital merupakan salah satu langkah maju yang dapat ditempuh sebuah perusahaan. Sebelum adanya mobile banking BTN Syariah, apabila nasabah ingin melakukan transaksi harus mendatangi ATM atau kantor cabang terdekat yang tentu membutuhkan upaya lebih besar. Mobile Banking merupakan layanan yang dikeluarkan oleh bank untuk meningkatkan kenyamanan dan kecepatan nasabahnya dalam bertransaksi. Dengan penggunaan Mobile Banking transaksi dapat dilakukan dengan cara lebih praktis, yakni cukup lewat handphone (Afriliana, 2022). Dari hasil wawancara pada customer

service, berikut dampak positif dari penggunaan BTN Syariah Mobile yaitu :

1. Tingginya penggunaan komunikasi nasabah dengan layanan sistem juga menunjukkan kemudahan dalam penggunaannya. Layanan yang nasabah gunakan tersebut menjadi lebih dikenal, gampang untuk dioperasikan, dan mudah dipakai oleh nasabah. Dari hal tersebut berarti nasabah dapat menerima atau terbuka pada sesuatu yang mudah dimengerti dengan cara yang efektif.
2. Membuat pekerjaan lebih cepat, mempertinggi efektifitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan.
3. Aplikasi BTN Syariah Mobile dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi seperti transfer, mengecek saldo, beli pulsa, kuota, token listrik, pembayaran kredit/tagihan dan sebagainya.
4. Keamanan yang terjamin.
5. Dapat melakukan transaksi secara cepat, dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantri ke bank.

**b. Dampak Negatif BTN Syariah Mobile Banking**

Penggunaan mobile banking yang terus meningkat menyebabkan lembaga keuangan terus berada di bawah tekanan sehingga dituntut untuk lebih meningkatkan sistem keamanan mereka. Dari hasil wawancara pada customer service, dampak negatif penggunaan BTN Syariah Mobile sebagai berikut :

1. Kekurangan dari penggunaan mobile banking yaitu komabilitas. Untuk dapat mengakses BTN Syariah Mobile nasabah membutuhkan handphone yang mendukung seperti iPhone dan Android, apabila handphone kita tidak ter-update dengan versi yang baru, maka aplikasi BTN Mobile tidak dapat di instal.
2. Rentan kejahatan *cyber crime* atau pencurian data kartu ATM/mobile banking nasabah dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetis secara illegal. Cara lain menyalin informasi dengan menggunakan card skimmer yang ditempatkan pada slot kartu ATM bahkan mesin Electronic Data Capture (EDC) saat nasabah menggunakan kartu tersebut.
3. Kelalaian nasabah yang tanpa sadar memberikan kode OTP terhadap oknum tidak dikenal dan mudah percaya terhadap iklan bodong yang marak terjadi.
4. Kesalahan nasabah yang sering memberikan Username atau Password kepada orang lain yang tidak bertanggung jawab.

Pengoperasian smartphone menjadi tantangan tersendiri bagi layanan mobile banking ini, yang dimana ada banyak perangkat ponsel yang berbeda dan itu merupakan tantangan besar bagi bank untuk menawarkan solusi mobile banking disetiap jenis perangkat. Apabila nasabah sudah memiliki perangkat yang tepat dan sesuai, sebenarnya biayanya tidak berpengaruh besar namun sayangnya beberapa lembaga keuangan mengharuskan pembayaran lebih untuk layanan mobile

banking. Selain itu juga ada biaya software. Biaya tambahan bagi nasabah ini dapat bertambah secara cepat terutama ketika nasabah sering mengakses mobile banking sehingga menjadi tambahan pendapatan sendiri bagi bank.

Dikarenakan hampir semua lembaga keuangan yang menerapkan layanan transaksi e-banking maka persaingan antarbank semakin tinggi, oleh karena itu bank terus berusaha meningkatkan layanan melalui mobile banking ini.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Bank BTN Syariah Banjarmasin sebagai berikut:

- a. Nasabah menabung atau mensetting dananya kebank lebih banyak terutama untuk transaksi e-banking, yang dimana nasabah mudah bertransaksi kapanpun dan dimanapun.
- b. Meningkatkan kualitas produk Bank BTN Syariah, dan mengarahkan nasabah agar dapat mempermudah pelayanan dan juga melakukan promosi-promosi.
- c. Meningkatkan fitur dan layanan e-channel untuk menambah akuisisi user mobile banking dan *Cash Management System (CMS)*.
- d. Meningkatkan keuangan perdagangan dan transaction banking untuk meningkatkan fee based segmen korporasi.
- e. Akselerasi kerja sama perdagangan (Merchant), untuk meningkatkan penggunaan transaksi elektronik nasabah.

## **2) Kendala dan Resiko Yang Terjadi Pada Mobile Banking Terhadap Peningkatan Industri Keuangan Perbankan Syariah di BTN Syariah Banjarmasin**

Berdasarkan hasil wawancara pada Customer Service Bank BTN Syariah Banjarmasin terkait kendala dan resiko dalam pengaplikasian mobile banking pada nasabah adalah sebagai berikut :

### **1. Kendala Mobile Banking**

- a. Nasabah yang melakukan pergantian nomor handphone yang digunakan saat pendaftaran lupa menggunakan kartu yang mana sedangkan kartu yang digunakan itu harus ada cursor dan kuotanya.
- b. Nasabah yang sering lupa Password atau Username.
- c. Jaringan internet yang kurang stabil dan gagal login pada saat mengakses mobile banking BTN Syariah.
- d. Smartphone yang kurang mendukung, memiliki kecepatan kurang atau ram nya kecil, sehingga sulit untuk melakukan pengoperasian mobile banking.

Dengan adanya beberapa kendala diatas seperti jaringan yang kurang stabil, error, gagal login dan lupa password atau username. Sebagian dari berbagai tempat dan kondisi masih banyak terjadi kendala saat pengoperasian mobile banking terutama pada jaringan internet. Bagi nasabah yang tinggal didaerah pedesaan atau tempat yang memang susah sinyal tidak memungkinkan adanya jaringan yang kurang stabil pada saat

mengakses aplikasi mobile banking. Oleh karena itu cara mengatasinya adalah nasabah dianjurkan untuk memakai SIM Card yang memiliki kapasitas jaringan yang bagus dan dapat digunakan walaupun didaerah terpencil. Yang kedua masalah pada password dan username yang lupa maka pihak Customer Service akan melakukan unregister, penonaktifan nomor yang tidak digunakan lagi kemudian mendaftarkan nomor yang baru.

2. Resiko diartikan sebagai persepsi nasabah dengan ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu. Risiko juga berhubungan dengan system keamanan yang ada pada mobile banking, saat keamanan dalam system itu lemah maka hal tersebut dapat membuat nasabah menjadi khawatir dan ragu untuk memberikan nomor rekening dan informasi penting lainnya melalui system mobile banking. Mereka khawatir apabila kerahasiaan nomor PIN diketahui oleh orang lain tanpa mereka tahu sehingga menyebabkan rendahnya ketertarikan nasabah untuk menggunakan mobile banking tersebut (Amijaya, 2010).

Layanan mobile banking memang diciptakan agar nasabah dapat lebih mudah melakukan transaksi perbankan. Tetapi nasabah tetap harus berhati-hati karena layanan perbankan ini rentan akan resiko. Disamping adanya kemungkinan risiko yang disebabkan oleh operasional Bank maupun kelalaian nasabah, adapun risiko yang sering dialami pada layanan E-Banking, seperti kesalahan operasional (*human error*), penipuan (*fraud*), kejahatan dunia maya (*cyber crime*) dan masih banyak lagi risiko yang mungkin terjadi dalam penggunaan mobile banking.

Resiko yang biasanya terjadi adalah phising. Yang dimana ada sekelompok orang berupaya membuat aplikasi atau web yang sangat mirip dengan aslinya, logo dan formatnya pun akan sama persis. Tujuannya agar mereka bisa mendapatkan informasi penting seperti kode PIN mobile banking nasabah. Dapat dilihat bahwa semakin cepatnya perkembangan teknologi maka semakin besar pula upaya bank dalam memaksimalkan kualitas layanan untuk mendukung kepuasan nasabah. Semakin banyak fitur yang dikembangkan oleh bank, maka semakin meningkat juga layanan kepada nasabah (Putri, 2021, hlm. 66).

Sampai saat ini mobile banking BTN Syariah belum pernah mengalami resiko yang parah. Hanya saja nasabah memberikan keluhan atau pengaduan atas kesalahan yang dilakukan pada layanan mobile banking yang dimilikinya seperti nasabah yang sering lupa Username atau Password nya.