STRATEGI DAYA SAING MUAMALAT MOBILE DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KAYUTANGI

SKRIPSI

OLEH
MUHAMMAD ARIEF

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/ 1441 H

STRATEGI DAYA SAING MUAMALAT MOBILE DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KAYUTANGI

SKRIPSI

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

Oleh
Muhammad Arief
NIM.1401160421

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/ 1441 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Muhammad Arief
NIM	: 1401160421
Tempat/ tanggal lahir	: Barito kuala/ 15 Oktober 1995
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

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, 21 Desember 2019

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhammad Arief

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Strategi Daya Saing Muamalat Mobile Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi
Ditulis oleh	: Muhammad Arief
NIM	: 1401160421
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2014
Tempat dan Tanggal Lahir	: Barito Kuala, 15 Oktober 1995
Alamat	: JL. Trans Kalimantan Anjir Muara Lama Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola Kode Pos 70564

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

Banjarmasin, 28. Nov 2019

Pembimbing I,	Pembimbing II,
H. Badrian, S.Ag, M.Ag	Hariyanto, SE, MM
NIP: 197307171997031002	NIP: 197910272005011004

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S-1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MSI
NIP: 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul " Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi", ditulis oleh Muhammad Arief, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 2 Januari 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,2).

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M. HI

NIP.196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S.Ag., M.Ag (Ketua)	1. .....
2. Hariyanto SE, MM (Anggota)	2. .....
3. H. Abdul Gafur, Lc., MA. (Anggota)	3. .....
4. Lutpi Sahal, S.HI., M.SI. (Anggota)	4. .....

ABSTRAK

Muhammad Arief, 2020. *Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi*, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I H. Badrian, S.Ag M.Ag. Pembimbing II Hariyanto, SE, MM.

Kata Kunci: Strategi daya saing, muamalat mobile di bank muamalat

Penelitian ini mengemukakan tentang Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi. Latar belakang pengambilan judul, peneliti pernah mengamati dan melihat kemampuan yang dimiliki oleh Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga sampai saat ini telah memiliki *market share* yang tinggi dengan jumlah nasabah yang terus berkembang. Hal lain yang menjadi pertimbangan adalah semakin maraknya bank konvensional yang membuka jasa pelayanan *E-Banking* sehingga peneliti ingin mengetahui seberapa besar perkembangan fitur pelayanan *muamalat mobile* yang diberikan oleh Bank Muamalat terhadap nasabahnya, teknologi informasi dapat membantu memperluas jangkauan dalam memperoleh bentuk-bentuk dan aliran kerja baru. Lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dengan lahirnya ekonomi global yang semakin kuat. Perubahan transformasi masyarakat ekonomi dan industri ke dalam layanan ekonomi berbasis pengetahuan dan informasi.

Subjek dalam penelitian ini adalah *Costumer service dan Teller* di Bank Muamalat Kayutangi dan Objek dalam penelitian ini adalah *Mobile Banking* di Kayutangi. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara Adapun teknik pengolahan data yang digunakan adalah *editing* dan klasifikasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Bank Muamalat yang memberikan kemudahan kepada nasabah pengguna *Mobile Banking Muamalat* yaitu memberikan biaya yang rendah bahkan sebagian transaksi yang dilakukan tanpa dibebankan biaya, Kelebihan *Mobile Banking Muamalat* adalah mengurangi biaya operasional Bank Muamalat di Cabang Pembantu Kayutangi, layanan transaksi dapat dilakukan dimana saja, waktu sangat efisien, transaksi mudah dilakukan dan menyiapkan layanan call center 24 jam jika terjadi masalah dan pertanyaan dari nasabah. Sedangkan kekurangan *Mobile Banking Muamalat* adalah sangat bergantung pada jaringan telepon pintar yang digunakan oleh pengguna, biaya yang relatif tinggi yang dibebankan kepada pengguna *Mobile Banking* Muamalat di beberapa menu pembayaran dan tidak tersediaanya pembayaran PDAM kepada masyarakat Banjarmasin dan sekitarnya.

MOTTO

KEJARLAH MIMPIMU DARI SEKARANG, TERKADANG "NANTI" BISA MENJADI "TAK PERNAH"

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya .Alhamdulillah dengan Ridha Allah, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan diberikan kemudahan oleh Allah dalam mengerjakannya.

Ku persembahkan karya kecil ini untuk :

Kedua Orangtua ku yang selalu mencintai dan menyayangiku. Do'a, pengorbanan, kesabaran, dan ketulusan yang tiada henti demi keberhasilan putra kalian ini menjadi sumber kebahagiaan dan semangatku untuk membuat kalian bangga.

Untuk seluruh Keluargaku yang selalu memberikan semangat, nasehat untuk menjalani masa-masa perkuliahan ini dan memberikan motivasi.

Dan kepada Dosen-dosen yang telah menyalurkan ilmunya dengan penuh keikhlasan padaku.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi orang yang membacanya. Amin….

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem 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

No	Huruf Arab	Nama Huruf	Transliterasi	Keterangan
1	ا	Alif	A	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Tsa	Ts	es (dengan titik di atas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ha	H	ha
7	خ	Kha	Kh	ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Dzal	Dz	zet (dengan titik di atas)
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	es dan ye
14	ص	Shad	Sh	es (dengan titik di bawah)
15	ض	Dhad	Dh	de (dengan titik di bawah)
16	ط	Tha	Th	te (dengan titik di bawah)
17	ظ	Zha	Zh	zet (dengan titik di bawah)
18	ع	ʿAin	…ʿ…	Koma terbalik di atas
19	غ	Gain	G	Ge
20	ف	Fa	F	Ef

21	ق	Qaf	Q	Qi
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	‘el
24	م	Mim	M	‘em
25	ن	Nun	N	‘en
26	و	Waw	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ع	Hamzah	…’…	Aposrof
29	ي	Ya	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*Muta’aqqidin*
عدة	Ditulis	*‘iddah*

3. Ta’marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	*Hibbah*
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti sholat, 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	Ditulis	*Karāmah al auliyā*

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

زكاة الفطر	Ditulis	*Zakātul-fitri*

4. Vokal Pendek

–	Kasrah	Ditulis	*I*
–	Fatḥah	Ditulis	*A*
–	ḍammah	Ditulis	*U*

5. Vokal Panjang

1	Fatḥah + alif – جاهلية	Ditulis	*ā – jahiliyah*
2	Fatḥah + ya'mati – يسعى	Ditulis	*ā – yas'ā*
3	Kasrah + ya'mati – كريم	Ditulis	*Ī - karim*
4	Dammah + wawu mati – فروض	Ditulis	*ū – furūd*

6. Vokal Rangkap

1	Fatḥah + ya'mati – بينكم	Ditulis	ai – Bainakum
2	Fatḥah + wawu mati – قول	Ditulis	au – Qaulun

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

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
اعدت	Ditulis	*u'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*la'in syakartum*

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرأن	Ditulis	*Al-Qur'an*
القياس	Ditulis	*Al-Qiyās*

b) Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya.

السماء	Ditulis	*As-Samā*
الشمس	Ditulis	*Asy-Syams*

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	*Żawi al-furūd atau Żawil furūd*
اهل السنة	Ditulis	*Ahl as-sunnah atau ahlussunnah*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ
الْحَمْدُ لِلهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى اَشْرَفِ الأنبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ سَيِّدِنَا
وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى اٰلِهِ وَصَحْبِهِ اَجْمَعِيْنَ.

Segala puji bagi Allah swt. Tuhan seru sekalian alam, karena atas berkat rahmat, bimbingan-Nya semata sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Salawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita penghulu umat, Nabi Muhammad SAW, yang telah menunjukkan kepada kita jalan keselamatan di dunia dan di akhirat beserta keluarga, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Setelah melewati berbagai hambatan dan rintangan, akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas yang terasa berat ini dapat diselesaikan.

Sehubungan dengan itu, maka dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Khususnya, penulis ucapkan terima kasih dan penghargan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MSI Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang memberikan arahan penulisan skripsi yang sesuai dengan kepentingan pengembangan Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Badrian, S.Ag, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Hariyanto SE, MM selaku pembimbing II yang telah bersedia memberikan motivasi, memberikan bimbingan dan arahan serta mengoreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan dan Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Yangtelah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis berstudi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Perpustakaan Nasional Kalimantan Selatan yang telah memberikan layanan yang baik penulis dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Kepada teman-teman jurusan Perbankan Syariah, terkhusus Perbankan Syariah lokal C,semoga kita semua menjadi orang yang besar dan sukses serta bisa menerapkan ilmu yang telah kita peroleh dibangku perkuliahan. Terima kasih telah memberikan pengalaman yang takkan mudah untuk dilupakan.

7. Kepada seseorang yang selalu membantu, menemani, baik suka maupun duka. Dalam tangis dan juga tawa, yang selalu ada memberikan semangat untuk terus berusaha berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang turut berpartisipasi memberikan motivasi, bantuan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga Allah Swt. melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua dan mencatat bagi mereka kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda di sisi-Nya.

Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya. Amin.

Banjarmasin, 23 Desember 2019



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
MOTTO vi
KATA PERSEMBAHAN vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA viii
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 5
D. Signifikasi Penelitian 5
E. Definisi Operasional 6
F. Kajian Pustaka 7
G. Sistematika Penulisan 8

BAB II TEORI TENTANG STRATEGI, DAYA SAING DAN E-BANKING 11
A. Pengertian Strategi 11
B. Pengertian Daya Saing 13
C. Pengertian E-Banking 14
D. Fasilitas E-Banking Perbankan 16
1. ATM 16
2. *Internet Banking* 17
3. *Mobile Banking* 17
E. Strategi Bersaing dalam islam 22

BAB III METODE PENELITIAN 27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 27
B. Lokasi Penelitian 27
C. Data dan Sumber Data 28
D. Teknik Pengumpulan Data 29
E. Teknik Pengelolaan Data 30
F. Analisis Data 31

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA 32
A. Penyajian Data 32
1. Strategi daya saing Mobile Banking Muamalat 32
2. Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking Muamalat 36
3. Deskripsi Hasil Wawancara 60
B. Analisis Data 63

1. Strategi Daya Saing Mobile Banking Muamalat 63
2. Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking Muamalat.....70

BAB V PENUTUP.....74
A. Simpulan 74
B. Saran 75

DAFTAR PUSTAKA 77
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP