BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Strategi daya saing *Mobile Banking Muamalat*

Strategi adalah ilmu siasat perang atau akal (tipu muslihat) untuk mencapai suatu maksud. Namun dalam perkembangannya kata ini sering dipakai dalam pengertian yang lebih luas sebagai cara yang ditempuh seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan. Suatu strategi perusahaan didefenisikan sebagai rencana permainan *(game plan)* yang dilakukan oleh manajemen untuk memposisikan perusahaan di dalam arena pasar yang dipilih supaya dapat memenangkan kompetisi, memuaskan pelanggannya dan mencapai kinerja bisnis yang baik. Strategi daya saing bisnis yang dilakukan oleh Bank Muamalat pada *Mobile Banking Muamalat* adalah biaya rendah, keunggulan teknologi dan kebutuhan pasar.[1]

a. Biaya rendah

Bank Muamalat memberikan kemudahan kepada nasabah pengguna *Mobile Banking Muamalat* dengan biaya yang rendah bahkan sebagian transaksi yang dilakukan tanpa dikenakan biaya. Fitur yang tidak dikenakan biaya di *Mobile banking muamalat* adalah informasi saldo, transaksi hari ini, 10 transaksi terakhir, informasi mutasi rekening, transfer antar bank muamalat, transfer terjadwal, pulsa isi ulang (kecuali Telkomsel & XL/Axis Voucher dikenakan

[1]Bank Muamalat, "*Mobile Banking Muamalat*", https://www.bankmuamalat.co.id/E-Banking/mobilE-Banking-muamalat, (diakses tanggal 29 september 2019).

biaya Rp. 1.500), tagihan ponsel pascabayar (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri, SmartFren), tv berlangganan (MNC Vision, yaitu Indovision/TOP TV/OKEVISION dan Nexmedia), ZIS (kecuali Rumah Zakat dan Dompet Dhuafa dikenakan biaya Rp1.500) serta akses kemenu favorit dan menu pengaturan.

Biaya-biaya yang dikenakan pada penggunaan transaksi pada *Mobile Banking Muamalat* dari biaya yang terendah ke biaya yang lebih tinggi adalah Virtual Account Muamalat dengan biaya Rp. 1.000, pulsa isi ulang telkomsel & xl/axis voucher dikenakan biaya Rp. 1.500, pembayaran ZIS pada Rumah Zakat dan Dompet Dhuafa dikenakan biaya Rp1.500, pembayarana Telkom Group (Telkom Pay, Internet Telkom, TelkomVision/ TransVision) sebesar Rp 2.500, PLN sebesar Rp. 3.500, pembayaran TV Berlangganan (Topas TV) sebesar Rp. 3.500, Transfer ke bank lain (SKN) sebesar Rp. 5.000, Transfer ke bank lain Rp. 6.500, Tiket Garuda Indonesia Rp. 7.500 dan Transfer ke bank lain (RTGS) Rp. 25.000.

Dari biaya-biaya yang tidak dikenakan sampai dengan biaya rendah ke sampai yang tinggi, Bank Muamalat memberikan strategi yang efisien kepada nasabah dimana penggunaan fitur *Mobile Banking Muamalat* yang sering digunakan dikenakan biaya yang rendah sedangkan fitur yang jarang dipakai di kenakan biaya dengan proporsional.[2]

[2]*Ibid.,*

b. Keunggulan teknologi

Keunggulan teknologi pada fitur *Mobile Banking Muamalat* yang dimiliki mempunyai daya saing yang mumpuni. Adapun keunggulan teknologi pada *Mobile Banking Muamalat* yang bisa dinikmati oleh nasabah adalah sebagai berikut:

1) Kemudahan melakukan transaksi nontunai seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian tiket dan pulsa serta informasi rekening secara lebih mudah, praktis dan real time serta dapat diakses langsung dari telepon pintar/komputer tablet.
2) Registrasi dapat langsung dilakukan melalui aplikasi Muamalat Mobile, ATM Bank Muamalat atau *Customer Service*.
3) Transaksi menjadi lebih praktis dan mudah dengan adanya fitur 'Favorit'. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menjalankan transaksi yang berulang atau sering dilakukan; cukup pilih transaksi dari menu 'Favorit' tanpa perlu memasukkan kembali detail-detailnya.
4) Transaksi transfer tidak perlu memasukkan kode bank tujuan, cukup pilih nama bank dari daftar 'Bank Tujuan'
5) Transaksi transfer dapat dilakukan berulang (recurring) secara harian, mingguan & bulanan.
6) Customized profile picture, dapat mengganti foto profil pada tampilan menu utama dengan foto pribadi.
7) Aman, karena menggunakan user ID, Password dan Transaction Identification Number (TIN) serta adanya limit transaksi. *Mobile*

Banking Muamalat menawarkan transaksi yang mudah dan aman. Setiap akses ke *Mobile Banking Muamalat* membutuhkan username dan password serta membutuhkan TIN challenge yang unik pada setiap transaksi.

8) Dapat diunduh dari application store yang mudah diakses setiap nasabah.
9) Setiap bukti transaksi berhasil dapat dibagikan ke media sosial/messenger secara instan, cukup dengan menekan ikon "Share" di pojok kiri bawah menu pada halaman bukti transaksi.

c. Kebutuhan pasar

Kebutuhan pasar dimaksudkan untuk mefokuskan *Mobile Banking Muamalat* dalam memenangkan kompetisi dengan cara melakukan pekerjaan yang lebih baik dibandingkan pesaing dengan cara menyediakan kebutuhan khusus dari nasabah islam. Kebutuhan nasabah dalam hal ini relevan dengan bisnis islam antara lain bisnis perbankan syariah. *Mobile Banking Muamalat* memberikan kontribusi kepada nasabah dalam memudahkan transaksi melalui telepon pintar/komputer tablet. Manfaat yang didapatkan nasabah menggunakan *Mobile Banking Muamalat* ditinjau dari bisnis bank Syariah sebagai berikut:

1) Terhindar dari riba

Mobile Banking Muamalat menggunakan prisip-prinsip dan ketentuan islami. Ini merupakan salah satu cara bagi nasabah untuk yang tidak ingin terjebak uang riba. Oleh sebab dengan cara menggunakan *Mobile Banking Muamalat* bisa

menghindarkan anda dari yang namanya riba karena biaya yang dikenakan menggunakan perhitungan bukan berdasarkan bunga namun bagi hasil.

2) Menggunakan aplikasi yang dibuat oleh bank Syariah

Dengan menggunakan *Mobile Banking Muamalat* memberikan kontribusi dalam meningkatkan perbankan syariah Bank Muamalat dan telah melakukan muamalah berdasarkan ketentuan yang ada dalam agama islam. Jadi dengan menggunakan produk syariah islam akan menghilangkan keraguan dalam mengelola keuangan.

2. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking Muamalat*

Mobile Banking Muamalat merupakan salah satu layanan *E-Banking* dari Bank Muamalat yang memudahkan Nasabah untuk melakukan transaksi nonfinansial (cek saldo, 10 transaksi terakhir, transaksi hari ini dan mutasi rekening) serta transaksi finansial (transfer, pembayaran tagihan dan pembelian pulsa).[3] *Mobile Banking Muamalat* menawarkan kemudahan bertransaksi secara real time, aman dan praktis menggunakan telepon pintar nasabah melalui koneksi internet GPRS/EDGE/3G/4G/WIFI. *Mobile Banking Muamalat* merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone* dan juga fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *real time*. Layanan ini dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel.

[3]Bank Muamalat, "*Mobile Banking Muamalat*", https://www.bankmuamalat.co.id/E-Banking/mobilE-Banking-muamalat, (diakses tanggal 29 september 2019).

a. Syarat Penggunaan Aktivasi *Mobile Banking Muamalat*

Semua nasabah Bank Muamalat yang memiliki rekening tabungan perorangan dan telah melakukan registrasi, instalasi dan aktivasi aplikasi *Mobile Banking Muamalat* bisa menggunakan *Mobile Banking Muamalat*. Semua nonnasabah hanya dapat mengakses menu utama *Mobile banking muamalat* namun tidak memperoleh akses masuk untuk melakukan transaksi. Syarat Penggunaan Aktivasi *Mobile Banking Muamalat* adalah sebagai berikut:

1) Nasabah perorangan.
2) Nasabah menunjukkan bukti identitas diri yang sah (KTP, SIM, Paspor, KIMS).
3) Memiliki rekening tabungan & kartu Shar-E Debit Muamalat dengan memiliki rekening tabungan Bank Muamalat dengan saldo minimal Rp. 50.000 dan rekening atau giro dengan saldo minimal sebesar nilai nominal cek atau bilyet giro yang masih beredar.
4) Nomor ponsel yang digunakan telah terdaftar pada data Bank, menggunakan kartu ponsel berbasis GSM dan tersedia fasilitas GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI.
5) Memiliki telepon pintar yang dilengkapi *Operating System* Android dan iPhone dengan versi minimum sesuai ketentuan Bank, yaitu: minimum Spesifikasi OS Android adalah Lollipop 5.0 di google play dan minimum Spesifikasi iOS adalah iOS 11 di app store.
6) Nasabah mengisi formulir permohonan *Mobile Banking Muamalat* di *customer service* atau melakukan registrasi langsung melalui Aplikasi

Muamalat Mobile atau juga dapat dilakukan melalui ATM Bank Muamalat.[4]

b. Fitur, Limit dan Biaya Transaksi *Mobile Banking Muamalat*

Limit transaksi Mobile Banking merupakan limit yang terpisah dari limit Kartu ATM Bank Muamalat. Atas pertimbangannya sendiri Bank berhak untuk mengubah besar limit untuk setiap transaksi setiap saat. Fitur, limit dan biaya transaksi *Mobile Banking Muamalat* adalah sebagai berikut:

1) Fitur Informasi

Fitur informasi di *Mobile Banking Muamalat* mempunyai beberapa menu yaitu informasi saldo, transaksi hari ini, 10 transaksi hari ini dan informasi mutasi rekening. Limit transaksi perhari dan biaya pertransaksi sebagai berikut:

Tabel 4.1 Fitur Informasi

No	Menu Informasi	Limit Transaksi/ Hari	Biaya
1	Informasi saldo	-	Tanpa biaya
2	Transaksi hari ini	-	Tanpa biaya
3	10 transaksi terakhir	-	Tanpa biaya
4	Informasi mutasi rekening	-	Tanpa biaya

Sumber : Document Bank Muamalat, 2019 [5]

Dari fitur informasi diatas, tidak menggunakan limit transaksi, tergantung kebutuhan nasabah yang menggunakan *Mobile Banking Muamalat.* Penggunaan

[4]*Ibid.,*

[5]Bank Muamalat, "*Mobile Banking Muamalat*", https://www.bankmuamalat.co.id/E-Banking/mobilE-Banking-muamalat, (diakses tanggal 29 September 2019).

fitur informasi oleh nasabah diakses tanpa biaya sehingga nasabah bebas melakukan transaksi pada fitur informasi dalam satu hari.

2) Transaksi Finansial

Fitur transaksi finansial di *Mobile Banking Muamalat* mempunyai beberapa menu yaitu transfer antar bank muamalat, transfer ke bank lain, transfer ke bank lain (SKN), Transfer ke bank lain (RTGS), dan transfer terjadwal. Limit transaksi perhari dan biaya pertransaksi sebagai berikut:

Tabel 4.2 Fitur Transaksi Finansial

No	Menu Transaksi Finansial	Limit Transaksi/ Hari	Biaya
1	Transfer antar bank muamalat	Rp. 50.000.000	Tanpa biaya
2	Transfer ke bank lain	Rp. 25.000.000	Rp. 6.500
3	Transfer ke bank lain (SKN)	Rp. 100.000.000	Rp. 5.000
4	Transfer ke bank lain (RTGS)	Rp. 200.000.000	Rp. 25.000
5	Transfer terjadwal	-	Tanpa biaya

Sumber : Document Bank Muamalat, 2019 [6]

Transfer antar bank muamalat mempunyai limit perhari sebesar Rp. 50.000.000 dengan limit pertransaksi maksimal sebesar Rp. 50.000.000, limit pertransaksi minimal sebesar Rp. 5.000 dengan tanpa biaya. Transfer ke bank lain mempunyai limit perhari sebesar Rp. 25.000.000 dengan limit pertransaksi maksimal sebesar Rp. 10.000.000, Rp. 10.000.000 dan Rp. 5.000.000 serta limit pertransaksi minimal sebesar Rp. 10.000 dengan biaya Rp. 6.500.

[6] *Ibid.,*

Transfer ke bank lain (SKN) mempunyai limit perhari sebesar Rp. 100.000.000 dengan limit pertransaksi maksimal sebesar Rp. 100.000.000, serta limit pertransaksi minimal sebesar Rp. 10.000 dengan biaya Rp. 5.000. Transfer ke bank lain (RTGS) mempunyai limit perhari sebesar Rp. 200.000.000 dengan limit pertransaksi maksimal sebesar Rp. 200.000.000 serta limit pertransaksi minimal sebesar Rp. 100.000.001 dengan biaya Rp. 25.000.

Transfer terjadwal merupakan layanan tambahan yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk transfer antar bank dengan menjadwalkan kapan transferannya seperti menjadwalkan jam dan tanggal transferan dengan tanpa biaya.

3) Pembelian

Fitur pembelian di *Mobile Banking Muamalat* mempunyai 2 menu yaitu pulsa isi ulang dan PLN prabayar. Limit transaksi perhari dan biaya pertransaksi sebagai berikut:

Tabel 4.3 Fitur Pembelian

No	Menu Pembelian	Limit Transaksi/ Hari	Biaya
1	Pulsa Isi Ulang	Rp. 2.000.000	Tanpa biaya (kecuali Telkomsel & XL/Axis Voucher dikenakan biaya Rp. 1.500)
2	PLN Prabayar		Rp. 3.500

Sumber: Document Bank Muamalat, 2019 [7]

[7] *Ibid.,*

Dari fitur pembelian di atas, fitur dilengkapi dengan isi ulang pulsa atau voucher GSM dengan biaya gratis kecuali Telkomsel & XL/Axis Voucher dikenakan biaya Rp. 1.500 dan limit transaki isi ulang pulsa dalam satu hari maksimal Rp. 2.000.000. Menu isi ulang PLN prabayar dikenakan biaya Rp. 3.500 pertransaksi.

4) Pembayaran

Fitur pembayaran di *Mobile Banking Muamalat* mempunyai delapan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Adapun fitur tersebut adalah pembayaran telkom group, pembayaran tagihan pulsa pascabayar, pembayaran tv berlangganan, pembayaran tiket garuda, pembayaran ZIS (zakat, infaq dan sedekah), pembayaran *virtual account* muamalat dan pembayaran PLN. Adapun limit transaksi dan biaya sebagai berikut:

Tabel 4.4 Fitur Pembayaran

No	Menu Pembayaran	Limit Transaksi/ Hari	Biaya
1	Telkom Group (Telkom Pay, Internet Telkom, TelkomVision/ TransVision)	Sesuai saldo	Rp 2.500
2	Tagihan Ponsel (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri, SmartFren)	Sesuai saldo	Tanpa biaya
3	TV Berlangganan (MNC Vision, yaitu Indovision/TOP	Sesuai saldo	Tanpa biaya

	TV/OKEVISION dan Nexmedia)		
4	TV Berlangganan (Topas TV)	Sesuai saldo	Rp. 3.500
5	Tiket Garuda Indonesia	Sesuai saldo	Rp. 7.500
6	ZIS (Zakat, Infak & Sedekah)	Sesuai saldo	Tanpa biaya (kecuali Rumah Zakat dan Dompet Dhuafa dikenakan biaya Rp1.500)
7	*Virtual Account* Muamalat	Sesuai saldo	Rp. 1.000
8	PLN	Sesuai saldo	Rp. 3.500

Sumber: Document Bank Muamalat, 2019 [8]

Berdasarkan tabel diatas, pembayaran telkom group yaitu pembayaran telkom pay, internet telkom, telkomvision/ transvision dengan limit yang disesuaikan dengan saldo dengan biaya Rp. 2.500/transaksi. Pembayaran tagihan pascabayar ponsel seperti kartu halo, kartu indosat ooredoo, kartu xl xplor, kartu tri, dan kartu smartfren dengan limit transaksi yang disesuaikan dengan saldo dan transaksi dalam pembayaran ini tanpa dikenakan biaya atau gratis.

Pembayaran tv berlangganan mnc vision, indovision, top tv, okevision dan nexmedia dengan limit yang disesuaikan dengan saldo serta fitur ini tidak

[8] *Ibid.,*

dikenakan biaya kepada nasabah atau gratis sedangkan pembayaran tv berlangganan topas dikenakan biaya Rp. 3.500/transaksi. Pembayaran tiket garuda Indonesia dengan limit disesuaikan dengan saldo dikenakan biaya Rp. 7.500 pertransaksi.

Pembayaran ZIS (zakat, infak & sedekah) dengan limit yang disesuaikan dengan saldo tidak dikenakan biaya kecuali pembayaran rumah zakat dan dompet dhuafa dikenakan biaya Rp1.500. Pembayaran *virtual account* muamalat dengan limit yang disesuaikan dengan saldo dikenakan biaya Rp. 1.000/transaksi. Pembayaran PLN pascabayar dengan limit yang diseuaikan dengan saldo dikenakan biaya Rp. 3.500 pertransaksi.

5) Pengaturan

Fitur pengaturan pada *Mobile Banking Muamalat* yaitu aktivasi, perubahan pin, perubahan bahasa dan pendaftaran email dan menu pengaturan ini tidak dikenakan biaya seperti tabel berikut ini.

Tabel 4.5 Fitur Pengaturan

No	Menu Pengaturan	Biaya
1	Aktivasi	Tanpa biaya
2	Perubahan PIN	Tanpa biaya
3	Perubahan Bahasa	Tanpa biaya
4	Pendaftaran email	Tanpa biaya

Sumber: Document Bank Muamalat, 2019 [9]

[9] *Ibid.,*

6) Menu Favorit

Transaksi yang bisa disimpan ke dalam menu ‘Favorit’ pada layanan *Mobile Banking Muamalat* adalah transaksi transfer, transaksi pembayaran dan isi ulang.

Tabel 4..6 Fitur Favorit

No	Menu Favorit	Biaya
1	Transaksi favorit	Tanpa biaya
2	Akses langsung *call center* 1500016	Tanpa biaya
3	*Share* aktivitas ke sosial media	Tanpa biaya

Sumber: Document Bank Muamalat, 2019 [10]

Dari fitur favorit di atas, penggunaan menu yang digolongkan dalam transaksi favorit yaitu transaksi yang sudah pernah dilakukan di menu transfer, transaksi pembayaran dan isi ulang dan disimpan khususnya nomor yang digunakan sehingga pengulangan penginputan nomor dilakukan lagi. Akses langsung *call center* 1500016 akan terhubung langsung lewat jaringan seluler dan menggunakan pulsa sesuai operator dan menu *Share* aktivitas ke sosial media adalah membagikan bukti transaksi elektronik yang dilakukan langsung kepada orang lain seperti bukti transfer, bukti pembelian dan bukti pembayaran.

[10]*Ibid.,*

c. Proses registrasi *Mobile Banking Muamalat*

Nasabah dapat melakukan registrasi *Mobile Banking Muamalat* dengan memilih menu ‘Registrasi’ pada aplikasi Muamalat Mobile, ATM Muamalat terdekat atau melalui *customer service* yang dilakukan di kantor layanan Bank Muamalat dengan proses sebagai berikut:

1) Tahap 1: Download dan install aplikasi *Muamalat Mobile* di Android (playstore) atau iOS (app Store).
2) Tahap 2: Registrasi melalui aplikasi Muamalat Mobile/ATM Muamalat/kantor cabang Bank Muamalat dengan cara:
   a) Untuk dapat menggunakan fasilitas *Mobile Banking Muamalat*, terlebih dahulu Nasabah harus melakukan registrasi melalui Aplikasi Muamalat Mobile ataupun mesin ATM dan Kantor Cabang Bank Muamalat.
   b) Pada saat registrasi Nasabah akan diminta memasukan nomor rekening, nomor kartu ATM, PIN ATM dan nomor handphone yang telah terdaftar pada data Bank.
   c) Selanjutnya Nasabah akan diminta untuk membuat password beserta TIN *Mobile Banking*.

Password bersifat rahasia dan tidak diketahui oleh siapapun. *Mobile Banking* akan otomatis terblokir bila terjadi kesalahan memasukkan password sebanyak tiga kali. Nasabah dapat melakukan registrasi ulang Mobile Banking via aplikasi Muamalat Mobile/ATM Muamalat/PIN Pad di customer service. Selain

itu nasabah dapat menghubungi SalaMuamalat 1500016 untuk mendapatkan bantuan dan informasi mengenai *Mobile banking muamalat*.

TIN (*Transaction Identification Number*) merupakan kode autentikasi pada *Mobile Banking* yang dibutuhkan pada saat melakukan transaksi finansial. Registrasi TIN melalui aplikasi Muamalat Mobile atau di ATM Muamalat/pinpad di Customer Service diminta membuat TIN yang terdiri dari 6 digit angka. Untuk selanjutnya, sebelum setiap eksekusi transaksi di *Mobile Banking*, akan diminta untuk memasukkan dua digit dari TIN secara acak. Jika kesalahan memasukkan TIN sebanyak tiga kali akan memblokir *Mobile Banking Muamalat.*

d) Setelah registrasi berhasil Nasabah akan menerima struk berisi User ID, yang akan Nasabah gunakan untuk login pada layanan *Mobile banking muamalat*.

3) Tahap 3: Aktivasikan *Mobile Banking Muamalat* dengan cara:

a) Nasabah dapat login pertama kali pada *Mobile Banking Muamalat* dengan menggunakan User ID dan Password yang telah dibuat oleh Nasabah pada saat registrasi.

b) Sebagai verifikasi Bank, Nasabah akan diminta untuk memilih metode pengiriman *Challenge Code* melalui SMS ataupun Email yang telah terdaftar pada data Bank. Nasabah akan diminta untuk memasukan 6 (enam) angka *Challenge Code*, Nomor HP, Nomor Kartu ATM, dan juga *Reference Code* (opsional).

c) Nasabah kemudian akan diminta untuk melakukan perubahan User ID dan juga Password.

d) Setelah aktivasi berhasil Nasabah dapat login kembali dengan menggunakan User ID dan Password yang baru.

d. Transaksi di *Mobile Banking Muamalat*

1) Agar dapat melakukan transaksi finansial melalui *Mobile Banking Muamalat*, Nasabah harus memiliki TIN (Transaction Identification Number) yang diregistrasikan melalui Aplikasi Muamalat Mobile ataupun mesin ATM dan Kantor Cabang Bank Muamalat.
2) Pada saat melakukan transaksi, Nasabah harus mengisi semua data yang dibutuhkan secara benar dan lengkap.
3) Setiap transaksi finansial, sistem akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang diinput Nasabah sehingga Nasabah wajib memeriksa kembali atas data yang telah diinput.
4) Nasabah diminta untuk memasukan 2 (dua) digit dari TIN secara acak sebagai metode autentikasi atas instruksi transaksi finansial.
5) Setiap informasi yang mendapat konfirmasi “Proses” atau “Kirim” dari Nasabah dan tersimpan dalam pusat data Bank, merupakan data yang benar yang diterima oleh Bank sebagai bukti atas instruksi dari Nasabah kepada Bank untuk melakukan transaksi yang dimaksud.
6) Bank menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan User ID, Password dan TIN. Atas hal tersebut Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian, keabsahan atau kewenangan pengguna User ID, Password dan TIN atau menilai

maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud, dan oleh karena itu instruksi tersebut sah mengikat Nasabah dengan sebagaimana mestinya.

7) Setiap transaksi dengan tanggal efektif hari ini yang telah mendapat otorisasi Nasabah melalui TIN dan mendapat konfirmasi "Proses" atau "Submit", merupakan transaksi yang sah sehingga tidak dapat dibatalkan oleh Nasabah. Hal tersebut dikarenakan pada saat yang sama Bank akan langsung memproses instruksi tersebut.
8) Untuk transaksi terjadwal *(recurring*), Nasabah masih dapat membatalkan transaksi tersebut pada aplikasi Mobile Banking dengan masuk ke menu "Favorit" pilih "Berulang", kemudian Nasabah dapat memilih icon "*trash*" untuk membatalkan transaksi tersebut.
9) Nasabah dengan ini memberikan kuasa kepada BMI untuk mendebet rekening Nasabah di BMI atas semua transaksi berulang (*recurring*) yang telah diinstruksikan oleh Nasabah melalui *Mobile Banking Muamalat* dan memberikan kuasa kepada BMI untuk melakukan pendebetan biaya administrasi atas transaksi yang dilakukan.
10) Apabila Nasabah ingin melakukan penghentian atas layanan transaksi berulang (*recurring*) yang telah dibuat, maka Nasabah dapat memilih daftar transaksi berulang (*recurring*) yang ada pada menu favorit dan menekan tombol berhenti/batal sehingga transaksi berulang (*recurring*) yang belum masuk pada waktunya tidak akan terproses.

11) Pembatalan atas transaksi terjadwal (recurring) hanya dapat dilakukan untuk transaksi yang belum dilakukan, sehingga dana atas transaksi terjadwal (recurring) yang sudah berhasil dilakukan tidak dapat dikembalikan (refund).

12) Apabila Nasabah melakukan transaksi terjadwal (*recurring*) yang sudah melewati dari tanggal dilakukannya transaksi maka transaksi tersebut akan dijalankan pada periode berikutnya sesuai menu transaksi berulang yang dipilih oleh nasabah.

13) Untuk transaksi transfer SKN dan RTGS, jika tanggal efektif transaksi jatuh pada hari libur Bank, maka transaksi akan dianggap sebagai transaksi titipan dan baru akan diproses pada hari kerja bank berikutnya sesuai ketentuan yang berlaku.

14) Untuk setiap instruksi dari Nasabah atas transaksi yang berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi sebagai bukti transaksi tersebut telah dilakukan oleh Bank.

15) Nasabah wajib memastikan bahwa saldo dalam rekening Nasabah mencukupi sebelum instruksi transaksi dilaksanakan oleh Bank.

16) BMI berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah, jika saldo Nasabah di BMI tidak mencukupi.

17) Nasabah wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul karena

ketidaklengkapan, ketidakjelasan data atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah.

e. User ID, Password, TIN dan Kewajiban Nasabah *Mobile Banking Muamalat*

1) Nasabah wajib melakukan logout setiap meninggalkan aplikasi, sehingga aplikasi tidak dalam keadaan aktif.
2) Nasabah dapat memperoleh User ID pada saat registrasi Mobile Banking di Aplikasi Muamalat Mobile/mesin ATM Bank yang tertulis di struk registrasi dan dapat digunakan sebagai bukti telah melakukan registrasi *Mobile banking muamalat*.
3) Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya terhadap semua instruksi transaksi yang terjadi berdasarkan penggunaan User ID, Password dan TIN yang dimiliki oleh Nasabah.
4) Bank berhak untuk memberikan aturan tentang User ID dengan kombinasi huruf dan angka atau mengatur kriteria komponen password tanpa harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Nasabah.
5) Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank apabila User ID dan atau Password tersebut telah diketahui oleh orang lain. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan User ID, Password dan TIN yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari Bank menerima secara tertulis laporan tersebut merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari Nasabah.

6) Nasabah wajib mengamankan User ID dan Password dengan cara:
   a) Tidak memberitahukan User ID dan Password kepada orang lain untuk mendapatkan hadiah atau tujuan apapun termasuk kepada anggota keluarga atau kerabat dekat.
   b) User ID dan Password adalah rahasia. Nasabah tidak boleh menyimpannya dalam bentuk tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan untuk diketahui oleh orang lain.
   c) User ID dan Password harus digunakan dengan hati-hati agar tidak terlihat oleh orang lain.
   d) Tidak menggunakan Password Mobile Banking yang diberikan oleh orang lain atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya, nomor telepon dan lain-lain.
   e) Menggunakan perangkat Handphone pribadi yang dimiliki oleh nasabah.

f. Kesalahan dalam melakukan transaksi *Mobile Banking Muamalat*
   1) Salah memasukkan user id, password dan TIN dengan benar.
   2) Melakukan transaksi melebihi batas transaksi harian *Mobile Banking Muamalat.*
   3) Tidak mengisi data transaksi dengan benar.
   4) Jaringan seluler & internet tidak aktif atau kuota data tidak tersedia.

g. Pemblokiran User ID dan Password *Mobile Banking Muamalat*

1) Salah memasukkan user ID dan atau *password* sebanyak 3 kali berturut-turut pada saat *login*.
2) Salah memasukkan angka dari TIN sebanyak 3 kali berturut-turut pada saat melakukan transaksi finansial.
3) Mengajukan penggantian Kartu ATM atau dilaporkan Kartu ATM hilang.
4) User ID dan atau Password dilaporkan telah diketahui oleh orang lain.
5) Hasil investigasi Bank mengindikasikan adanya kemungkinan User ID dan Password Nasabah telah diketahui oleh orang lain.
6) Apabila terjadi pemblokiran User ID dan Password, Nasabah dapat mengaktifkan kembali layanan Mobile Banking dengan melakukan registrasi ulang di Aplikasi Muamalat Mobile, ATM dan Kantor Cabang Bank Muamalat.

h. Cara menghapus atau menonaktifkan aplikasi *Mobile banking muamalat*

Nasabah dapat melakukan hal-hal berikut ini:

1) Nasabah dapat melakukan *uninstall* aplikasi *Mobile Banking Muamalat* melalui menu '*Setting*' (pengaturan) pada telepon pintar masing-masing, atau
2) Menghubungi SalaMuamalat 1500016 atau mengunjungi cabang Bank Muamalat terdekat untuk mengajukan permintaan penonaktifan aplikasi *Mobile Banking Muamalat*.

i. Keamanan dan Privasi *Mobile Banking Muamalat*

1) Ketentuan Akses Data dan Informasi oleh Aplikasi

Sebagai standar aktivitas dari aplikasi, dibutuhkan beberapa data/ informasi yang diperoleh dari device, hal tersebut telah diinformasikan kepada nasabah ketika akan melakukan instalasi bahwa layanan ini membutuhkan beberapa informasi yang diperoleh dari device sebagai kebutuhan standar aplikasi. Berdasarkan atas konfirmasi yang telah disetujui oleh pengguna, aplikasi ini akan mengakses beberapa informasi sebagai berikut:

Tabel 4..7 Fitur Akses Data

No	Menu Data
1	Nomor telepon
2	*Device* ID/ IMEI
3	*Brand Device*
4	Model atau Tipe *Device*
5	Versi OS *Device*

Sumber: Document Bank Muamalat, 2019 [11]

Informasi di atas dibutuhkan oleh Bank untuk tiga faktor penting:

a) Evaluasi kompabilitas aplikasi terhadap device milik pengguna, sebagai upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan dari aplikasi. Dibutuhkan informasi device untuk mengidentifikasi apabila ditemukan problem khusus yang terjadi pada device

b) Perlindungan pengguna untuk memudahkan penanganan terhadap kemungkinan adanya usaha sabotase layanan atau pengambilalihan akses layanan. Melalui informasi yang diperoleh dari perangkat

[11] *Ibid.,*

pengguna, memudahkan Bank untuk meningkatkan keakuratan identifikasi pengguna.

c) Sebagai dokumentasi profil nasabah terhadap penggunaan layanan untuk melengkapi catatan transaksi yang ada di Bank.

2) Kontrol dan Pengawasan Keamanan

Seluruh kegiatan komunikasi data yang dilakukan melalui layanan *Mobile Banking Muamalat* telah memenuhi persyaratan dari regulator dan memenuhi audit sistem keamanan yang dilakukan secara berkala oleh pihak independen. Standar keamanan pada aplikasi layanan meliputi beberapa komponen berikut:

a) Penggunaan HTTPS/SSL (*Secure Socket Layer*) merupakan standar keamanan tingkat tinggi untuk memastikan perlindungan pada komunikasi dengan hanya melakukan koneksi pada masing – masing perangkat yang telah dilakukan authentikasi. Penerapan SSL mencegah terjadinya kebocoran dan pemalsuan data pada aktivitas komunikasi.

b) *Certificate* Pinning yaitu metode pengamanan dengan teknik *certificate pinning* memastikan bahwa koneksi SSL yang dilakukan pada aktivitas komunikasi data adalah sumber yang sah dan telah terdaftar pada sistem. Standar implementasi *certificate pinning* mengantisipasi adanya *intruder* yang melakukan *man in the middle attack* untuk melakukan penyalahgunaan data.

c) Enkripsi Data yaitu setiap komunikasi data yang bersumber dan menuju aplikasi layanan telah dilakukan enkripsi untuk menjamin data yang ditransmisikan tidak dapat dibaca oleh pihak lain. Metode yang digunakan pada enkripsi di aplikasi adalah AES (*Advanced Encryption Standard*), metode ini merupakan standar internasional bagi kegiatan enkripsi pada layanan finansial

j. Cara melakukan transaksi di *Mobile Banking Muamalat*

Cara melakukan transaksi di *Mobile Banking Muamalat* sebagai berikut:

1) Informasi saldo: menu informasi rekening, pilih informasi saldo, pilih nomor rekening, masukkan pin atm, konfirmasi biaya cek saldo dan saldo rekening disampaikan.
2) Transfer antar rekening Bank Muamalat: menu transfer, pilih Muamalat, pilih nomor rekening tujuan, masukkan nominal, masukkan berita, masukkan pin atm, konfirmasi transaksi berhasil.
3) Transfer online antar bank: menu transfer, pilih non Muamalat, pilih nomor rekening, pilih tujuan bank, masukkan nomor rekening tujuan, masukkan nominal, masukkan berita, masukkan nomor referensi, masukkan pin atm, konfirmasi transaksi berhasil.
4) Pembelian token listrik PLN: menu pembelian, pilih PLN prepaid, pilih nomor rekening, pilih menu pilih nominal atau masukkan nominal, masukkan ID pelanggan, pilih atau masukkan nominal, masukkan pin atm, konfirmasi transaksi berhasil.

5) Pembelian voucher, misalnya telkomsel prabayar: menu pembayaran, pilih voucher HP, pilih nomor rekening, pilih operator, masukkan nomor telepon, pilih nominal voucher, masukkan pin atm, konfirmasi transaksi berhasil.
6) Pembayaran tagihan, misalnya telkom pascabayar: menu pembayaran, pilih biller (nomor telepon atau handphone), pilih nomor rekening, pilih nomor layanan, masukkan nomor telepon, pilih nominal voucher, masukkan pin atm, konfirmasi transaksi berhasil.
7) Menu favorit: pendaftaran transaksi di menu favorit dapat dilakukan setelah konfrimasi transaksi berhasil. Tersedia menu pilihan, jadikan favorit (tanda) di screen sebelah kanan atas. Cara penggunaan: pilih ikon, menu favorit (tanda), pilih jenis transaksi, masukkan nominal, masukkan pin atm, konfirmasi transaksi berhasil.

k. Ketentuan lainnya tentang *Mobile Banking Muamalat*
1) Force Majeure: Nasabah akan membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab diluar kekuasaan atau kemampuan Bank, namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain yang tak dapat dihindarkan.

2) Pengakhiran Layanan: Layanan *Mobile Banking Muamalat* akan berakhir jika Nasabah mengakhiri penggunaan Kartu ATM Bank Muamalat atau menutup semua rekening yang terhubung di Kartu ATM Bank Muamalat atau menghubungi SalaMuamalat/ *Customer Service* untuk pengajuan permohonan penghentian layanan *Mobile Banking Muamalat*.
3) Nasabah dengan ini terikat dan tunduk pada ketentuan-ketentuan yang diatur oleh Bank dan segala perubahannya dalam bentuk apapun yang akan diberitahukan kepada Nasabah melalui sarana apapun.

Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan kompetisi disebut dengan faktor-faktor kunci keberhasilan. Faktor-faktor keberhasilan adalah faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kemampuan anggota-anggota industri untuk berhasil dipasar. Faktor-faktor ini dapat berupa elemen-elemen khusus dari strategi. Atribut-atribut produk, sumber-sumber daya, kompetensi-kompetensi, kemampuan-kemampuan kompetisi, dan hasil dari bisnis. Analisis tentang situasi internal perusahaan digunakan untuk menentukan kemampuan kompetisi dan posisi pasar dari perusahaan, sumber daya yang dimiliki, kekuatan, dan kesempatan yang dimiliki dan tantangan dan kelemahan yang dihadapi. Kelebihan dan kekurangan *Mobile Banking Muamalat* adalah sebagai berikut:

a. Kelebihan *Mobile Banking Muamalat*

Kelebihan *Mobile Banking Muamalat* dalam bisnis perbankan syariah yang tentunya berdampak pada Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

1) Mengurangi biaya operasional Bank Muamalat di Cabang Pembantu Kayutangi. Kelebihan untuk pihak Bank Muamalat yakni dapat meminimalisir biaya operasional bank dengan memudahkan Bank Muamalat dalam berinteraksi dengan nasabahnya melalui fasilitas *Mobile Banking Muamalat* dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah pengguna *Mobile Banking Muamalat*.
2) Layanan transaksi dapat dilakukan dimana saja. Memberikan pelayanan transaski yang cepat dan tepat melalui *Mobile Banking Muamalat* tanpa antri ke bank, ke atm dengan menggunakan fitur-fitur yang telah disediakan.
3) Waktu sangat efisien menggunakan *Mobile Banking Muamalat*. Dengan fitur yang bisa digunakan di ponsel pintar, nasabah bebas melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun baik dirumah, dikantor, dan sebagainya.
4) Transaksi mudah dilakukan nasabah pengguna *Mobile Banking Muamalat* yang dapat menikmati fasilitas *Mobile Banking Muamalat* selama 24 jam 7 hari seminggu untuk melakukan beragam transaksi baik finansial maupun non finansial. Transaksi finansial antara lain transfer dana antar rekening atau antar bank, membayar pengeluaran rutin bulanan seperti zakat, listrik dan telepon/handphone membeli pulsa isi ulang handphone. Sedangkan transaksi non finansial seperti informasi saldo, mutasi rekening, dan perubahan pin. Biaya yang

rendah dalam melakukan transaksi layanan *Mobile Banking Muamalat* memberikan kemudahan bagi nasabahnya.

5) Layanan call center 24 jam, dengan mudahnya kita melakukan transaksi di *Mobile Banking Muamalat* juga seiring berbagai masalah-masalah yang timbul, baik kesalahan input data, penginputan password dan TIN yang salah ataupun pihak lain yang ingin membobol *Mobile Banking Muamalat* milik nasabah, Bank Muamalat telah menyiapkan layanan call center 24 jam di dalam fitur *Mobile Banking Muamalat* ataupun langsung menekan nomor call center 24 jam secara manual dan CS pastinya memberikan solusi kepada nasabah terhadap permasalah yang dialaminya. [12]

b. Kekurangan *Mobile Banking Muamalat*

Berdasarkan data hasil penelitian, kekurangan *Mobile Banking Muamalat* adalah sebagai berikut:

1) Bergantung pada jaringan telepon pintar yang digunakan oleh pengguna. Dalam melakukan transaksi *Mobile banking muamalat* harus mempunyai jaringan stabil. Jaringan internet yang diharapkan adalah GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI. Jika berada diluar jangkauan tersebut atau jaringan tersebut tidak stabil aplikasi *Mobile banking muamalat* tidak bisa dijalankan atau gagal transaksi.

2) Biaya yang relatif tinggi yang di kenakan kepada pengguna *Mobile banking muamalat* dibeberapa fitur pembayaran. Biaya-biaya yang

[12]Hasil Wawancara: Muhammad Adianur, *Teller* (tanggal 23 september 2019).

dikenakan seperti Virtual Account Muamalat dikenakan biaya Rp. 1.000, pulsa isi ulang telkomsel & xl/axis voucher dikenakan biaya Rp. 1.500 dan pembayaran ZIS pada Rumah Zakat dan Dompet Dhuafa dikenakan biaya Rp1.500.

3) Tidak tersediaanya pembayaran PDAM kepada masyarakat Banjarmasin dan sekitarnya. Hampir seluruh masyarakat menggunakan fasilitas PDAM dan setiap bulan pasti melakukan pembayaran tagihan PDAM. Dengan tidak adanya fitur pembayaran PDAM, nasabah pengguna *Mobile banking muamalat* menggunakan aplikasi lain atau ke loket pembayaran. Strategi daya saing *Mobile Banking Muamalat.*[13]

3. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis dengan wawancara langsung kepada responden, maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

a. Deskripsi Data 1

1) Identitas responden

Nama : Santi Wijayanti

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Costumer Service

No. Telp : 05114321196

[13]*Ibid.,*

Alamat : Jln. Trans Kalimantan

2) Uraian Data

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Santi Wijayanti selaku *Costumer Service* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi yang berhubungan dengan strategi keunggulan bersaing di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi ini ada beberapa produk yang ditawarkan, seperti produk tabungan, jasa, dan lain-lain. Namun dengan adanya produk jasa *Mobile Banking* ini yang di luncurkan pada hari Kamis, 25 Februari 2016 tepatnya pada 3 tahun yang lalu sangat membantu pelayanan jasa pada Bank Muamalat terutama untuk nasabah.

Agar dapat bertahan dan bersaing di tengah banyaknya bank bank yang ada di Kayutangi, perlu ada strategi yang dilakukan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi dalam memasarkan produk dan jasanya untuk meningkatkan jumlah nasabah.

Strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi dalam memasarkan produk dan jasanya untuk meningkatkan jumlah nasabah, yaitu:

a) Memasarkan produk dan jasa kepada dinas
b) Melakukan serbu pasar E-Banking
c) Membagikan brosur produk dan jasa Bank Muamalat
d) Promosi lewat spanduk

e) Cara penawaran dan penyampaian dalam memasarkan produknya harus menggunakan kata-kata yang lembut, ramah, dan berpakaian yang rapi dan sopan
f) Menyediakan jasa untuk menjemput nasabah yang ingin menabung dan menggunakan jasa *mobile banking.*
g) Melakukan promosi produk dengan terjun langsung ke pelosok desa dengan cara *personal selling* yaitu secara langsung *face to face* kepada nasabah.

Strategi manajemen ini sangat penting di lakukan untuk menarik minat nasabah untuk menabung sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah, karena strategi manajemen tersebut bertujuan memberikan informasi kepada masyarakat agar mengetahui bahwa Bank muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi ini ada dan dapat menawarkan produk maupun jasanya, karena Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi ini terbilang sudah lama berdiri.

Dalam hal *targeting,* ditujukan pada masyarakat, yaitu masyarakat kelas menengah kebawah dan kelas menengah ke atas yang ada di kawasan Kayutangi sekitarnya maupun di pelosok-pelosok desa sedangkan, untuk faktor-faktor yang menjadi kendala Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi dalam meningkatkan jumlah nasabah terbagi menjadi dua yaitu faktor internal yakni fasilitas ATM Bank Muamalat yang jumlahnya hanya ada beberapa di kawasan tertentu, serta daya saing produk dan jasa dengan bank lain. Kemudian faktor eksternal yang mempengaruhi hal tersebut di atas adalah dilihat dari minat calon nasabah dan masih banyaknya masyarakat yang belum tahu tentang perbankan.

b. Deskripsi Data 2

1) Identitas Responden

Nama : Muhammad Adianur

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan :Teller

No. Telp : 08777917773

Alamat : Jln. Sungai Jingah RT 04 RW 03 Nomor 10

2) Uraian Data

Dari strategi yang telah dipaparkan oleh *Costumer Service* bahwa strategi yang digunakan untuk menarik minat nasabah sudah maksimal atau unggul, akan tetapi saya merasa strategi yang digunakan dalam menarik minat nasabah untuk menabung itu belum maksimal, karena terbatasnya waktu untuk menjalankan strategi tersebut dan karyawan yang ada dibank masih sedikit. Untuk kendala yang dihadapi yaitu karena karyawannya masih sedikit maka masih terbatas dalam menjalankan strategi untuk memasarkan produk kepada masyarakat, misalnya seperti datang kedesa-desa untuk memasarkan produk tabungan maupun mobile banking berhubung terbatas waktu dan kurangnya karyawan maka masih belum maksimal dalam menjalankan strategi yang ada, akan tetapi persaingan Bank Muamalat terhadap bank lain cukup bersaing karena Bank Muamalat adalah bank pertama murni syariah tanpa bergantung pada bank konvensional.

B. Analisis Data

1. Strategi Daya Saing *Mobile Banking Muamalat*

Strategi adalah ilmu siasat perang atau akal (tipu muslihat) untuk mencapai suatu maksud. Namun dalam perkembangannya kata ini sering dipakai dalam pengertian yang lebih luas sebagai cara yang ditempuh seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan.[14] Suatu strategi perusahaan di defenisikan sebagai rencana permainan (*game plan*) yang dilakukan oleh manajemen untuk memposisikan perusahaan di dalam arena pasar yang dipilih supaya dapat memenangkan kompetisi, memuaskan pelangganya dan mencapai kinerja bisnis yang baik.[15] Srategi daya saing bisnis yang dilakukan oleh Bank Muamalat pada *Mobile Banking Muamalat* adalah biaya rendah, keunggulan teknologi dan kebutuhan pasar yang sempit.[16]

Bank Muamalat memberikan kemudahan kepada nasabah pengguna *Mobile Banking Muamalat* dengan biaya yang rendah bahkan sebagian transaksi yang dilakukan tanpa dikenakan biaya. Fitur yang tidak dikenakan biaya di *Mobile Banking Muamalat* adalah informasi saldo, transaksi hari ini, 10 transaksi terakhir, informasi mutasi rekening, transfer antar bank muamalat, transfer terjadwal, pulsa isi ulang (kecuali Telkomsel & XL/Axis Voucher dikenakan biaya Rp. 1.500), tagihan ponsel pascabayar (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri, SmartFren), tv berlangganan (MNC Vision, yaitu Indovision/TOP TV/OKEVISION dan Nexmedia), ZIS (kecuali Rumah

[14]Makhalul Ilmi, *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2002), hlm. 57.

[15]Jogiyanto, *Sistem Informasi Strategik* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005), hlm. 31.

[16]*Ibid*.,

Zakat dan Dompet Dhuafa dikenakan biaya Rp1.500) serta akses kemenu favorit dan menu pengaturan.

Biaya-biaya yang dikenakan pada penggunaan transaksi pada *Mobile Banking Muamalat* dari biaya yang terendah ke biaya yang lebih tinggi adalah *Virtual Account* Muamalat dengan biaya Rp. 1.000, pulsa isi ulang telkomsel & xl/axis voucher dikenakan biaya Rp. 1.500, pembayaran ZIS pada Rumah Zakat dan Dompet Dhuafa dikenakan biaya Rp1.500, pembayarana Telkom Group (Telkom Pay, Internet Telkom, TelkomVision/ TransVision) sebesar Rp 2.500, PLN sebesar Rp. 3.500, pembayaran TV Berlangganan (Topas TV) sebesar Rp. 3.500, Transfer ke bank lain (SKN) sebesar Rp. 5.000, Transfer ke bank lain Rp. 6.500, Tiket Garuda Indonesia Rp. 7.500 dan Transfer ke bank lain (RTGS) Rp. 25.000.

Dari biaya-biaya yang tidak dikenakan sampai dengan biaya rendah ke sampai yang tinggi, Bank Muamalat memberikan strategi yang efisien kepada nasabah dimana penggunaan fitur *Mobile Banking Muamalat* yang sering digunakan dikenakan biaya yang rendah sedangkan fitur yang jarang dipakai di kenakan biaya dengan proporsional.

Keunggulan teknologi pada fitur *Mobile Banking Muamalat* yang dimiliki mempunyai daya saing yang mumpuni. Adapun keunggulan teknologi pada *Mobile Banking Muamalat* yang bisa dinikmati oleh nasabah adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan melakukan transaksi nontunai seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian tiket dan pulsa serta informasi rekening secara lebih

mudah, praktis dan *real time* serta dapat diakses langsung dari telepon pintar/komputer tablet.

b. Registrasi dapat langsung dilakukan melalui aplikasi Muamalat *Mobile*, ATM Bank Muamalat atau *Customer Service*.
c. Transaksi menjadi lebih praktis dan mudah dengan adanya fitur 'Favorit'. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menjalankan transaksi yang berulang atau sering dilakukan; cukup pilih transaksi dari menu 'Favorit' tanpa perlu memasukkan kembali detail-detailnya.
d. Transaksi transfer tidak perlu memasukkan kode bank tujuan, cukup pilih nama bank dari daftar 'Bank Tujuan'.
e. Transaksi transfer dapat dilakukan berulang *(recurring*) secara harian, mingguan & bulanan.
f. *Customized profile picture*, dapat mengganti foto profil pada tampilan menu utama dengan foto pribadi.
g. Aman, karena menggunakan user ID, Password dan *Transaction Identification Number* (TIN) serta adanya limit transaksi. *Mobile Banking Muamalat* menawarkan transaksi yang mudah dan aman. Setiap akses *ke Mobile Banking Muamalat* membutuhkan *username* dan *password* serta membutuhkan TIN *challenge* yang unik pada setiap transaksi.
h. Dapat diunduh dari *application store* yang mudah diakses setiap nasabah.

i. Setiap bukti transaksi berhasil dapat dibagikan ke media sosial/messenger secara instan, cukup dengan menekan ikon "*Share*" di pojok kiri bawah menu pada halaman bukti transaksi.[17]

Kebutuhan pasar dimaksudkan untuk mefokuskan *Mobile Banking Muamalat* dalam memenangkan kompetisi dengan cara melakukan pekerjaan yang lebih baik dibandingkan pesaing dengan cara menyediakan kebutuhan khusus dari nasabah islam.[18] Kebutuhan nasabah dalam hal ini relevan dengan bisnis islam antara lain bisnis perbankan syariah. *Mobile Banking Muamalat* memberikan kontribusi kepada nasabah dalam memudahkan transaksi melalui telepon pintar/komputer tablet. Manfaat yang didapatkan nasabah menggunakan *Mobile Banking Muamalat* ditinjau dari bisnis bank Syariah sebagai berikut:

a. *Mobile Banking Muamalat* menggunakan prisip-prinsip dan ketentuan islami. Ini merupakan salah satu cara bagi nasabah untuk yang tidak ingin terjebak uang riba. Oleh sebab dengan cara menggunakan *Mobile Banking Muamalat* bisa menghindarkan anda dari yang namanya riba karena biaya yang dikenakan menggunakan perhitungan bukan berdasarkan bunga namun bagi hasil.
b. Dengan menggunakan *Mobile Banking Muamalat* memberikan kontribusi dalam meningkatkan perbankan syariah Bank Muamalat dan telah melakukan muamalah berdasarkan ketentuan yang ada dalam

[17]*Ibid.,*

[18]Makhalul Ilmi, *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, hlm. 83.

agama islam. Jadi dengan menggunakan produk syariah islam akan menghilangkan keraguan dalam mengelola keuangan.

Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan kompetisi disebut dengan faktor-faktor kunci keberhasilan. Faktor-faktor keberhasilan adalah faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kemampuan anggota-anggota industri untuk berhasil dipasar. Faktor-faktor ini dapat berupa elemen-elemen khusus dari strategi. Atribut-atribut produk, sumber-sumber daya, kompetensi-kompetensi, kemampuan-kemampuan kompetisi, dan hasil dari bisnis. Analisis tentang situasi internal perusahaan digunakan untuk menentukan kemampuan kompetisi dan posisi pasar dari perusahaan, sumber daya yang dimiliki, kekuatan, dan kesempatan yang dimiliki dan tantangan dan kelemahan yang dihadapi.

Islam merupakan agama komperhensif dan universal. Pada dasarnya islam memiliki prinsip kebebasan individu tetapi dibatasi oleh nilai-nilai syariah Islam. Konsepsi kebebasan dalam islam lebih mengarah kepada kerjasama, bukan persaingan untuk mematikan usaha antara satu dengan yang lain.[19]

Dalam bersaing dibutuhkan etika dan norma-norma yang berlaku dimasyarakat bisnis, sehingga persaingan yang terjadi sesuai dengan syariat islam. Dalam menjalankan perdangangan diperbolehkan mencari keuntungan yang sebesar besarnya, dalam islam bukan hanya mencari keuntungan tetapi juga keberkahan.

[19] Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 164.

Umat islam telah lama terlibat dalam dunia bisnis, karena islam menganjurkan umatnya untuk melakukan kegiatan bisnis. Rasullulah SAW sendiri telah terlibat dalam kegiatan bisnis dari kecil. Pada usia 17-20 tahun, Rasul mengalami masa-masa tersulit untuk bisnisnya. Beliau harus bersaing dengan pemain-pemain bisnis senior ditingkat regional. Disinilah ketangguhan dan keseriusan beliau diuji.

Kegiatan ekonomi dalam pandangan islam merupakan tuntutan kehidupan, disamping itu pula anjuran yang mempunyai dimensi ibadah sesuai dengan firman Allah dalam Q.S. Al-Mulk/67:15 sebagai berikut :

هُوَ ٱلَّذِى جَعَلَ لَكُمُ ٱلۡأَرۡضَ ذَلُولاً فَٱمۡشُواْ فِى مَنَاكِبِهَا وَكُلُواْ مِن رِّزۡقِهِۦۖ وَإِلَيۡهِ ٱلنُّشُورُ ١٥

"Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, Maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan".[20]

Dalam Qur'an Surat Al-Mulk ayat 15 dijelaskan keyakinan bahwa rezeki semata-mata datang dari Allah SWT akan menjadi kekuatan ruhiyah bagi seorang pebisnis muslim. Keyakinan ini menjadi landasan sikap tawakal yang kokoh dalam berbisnis. Selama berbisnis, ia senantiasa sandarkan segala sesuatunya kepada Allah. Manakala bisnisnya memenangkan persaingan, ia bersyukur. Sebaliknya, ketika terpuruk dalam bersaing, ia bersabar. Intinya, segala keadaan ia hadapi dengan sikap positif tanpa meninggalkan hal-hal prinsip yang telah Allah perintahkan kepadanya.

[20]Yayasan Penyelenggaraan Penterjemah/Pentafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Intermasa, 1993), hlm. 956.

Seorang muslim akan memandang bahwa bisnis hanyalah sebagai pelaksanaan perintah Allah untuk mencari karunianya yang tersebar di seluruh penjuru bumi. Karena itu, tidak terpikir olehnya untuk menghalalkan segala cara untuk sekedar memenangkan "persaingan". Bagi seorang muslim persaingan adalah berebut menjadi yang terbaik, terbaik dalam produk yang bermutu, harga bersaing "tidak membanting harga, maupun merugikan komsumen", dan dengan pelayanan total.

Sebagaimana disebutkan dalam Q.S. An-Naba'/78: 10-11

وَجَعَلْنَا ٱلَّيْلَ لِبَاسًا ﴿١٠﴾ وَجَعَلْنَا ٱلنَّهَارَ مَعَاشًا ﴿١١﴾

"Dan Kami jadikan malam sebagai pakaian. Dan Kami jadikan siang untuk mencari penghidupan".[21]

Dalam Qur'an Surat an-Naba' ayat 10-11 dijelaskan bahwa dalam hal kerja, Islam memerintahkan setiap muslim untuk memiliki etos kerja yang tinggi, sebagaimana Allah telah memerintahkan umatnya untuk berlomba-lomba dalam kebaikan. Dengan landasan ini, persaingan tidak lagi diartikan sebagai usaha mematikan pesaing lainnya, tetapi dilakukan untuk memberikan sesuatu yang terbaik dari usaha bisnisnya.

2. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking Muamalat*

Mobile Banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (*Smartphone*). Selintas layanan *Mobile Banking* ini

[21]Yayasan Penyelenggaraan Penterjemah/Pentafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Intermasa, 1993), hlm. 1014-1015.

serupa dengan layanan sms *Banking*, namun pada kenyataannya *Mobile Banking* memiliki lebih banyak fitur dibandingkan dengan sms.

Kelebihan adalah keadaan yang melebihi yang biasa disebut keunggulan sedangkan kekurangan adalah tidak mempunyai (sesuatu yang diperlukan) atau tidak cukup mendapatkan sesuatu.

Kelebihan *Mobile Banking Muamalat* dalam bisnis perbankan syariah yang tentunya berdampak pada Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

a. Mengurangi biaya operasional Bank Muamalat di Cabang Pembantu Kayutangi. Kelebihan untuk pihak Bank Muamalat yakni dapat meminimalisir biaya operasional bank dengan memudahkan Bank Muamalat dalam berinteraksi dengan nasabahnya melalui fasilitas *Mobile Banking Muamalat* dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah pengguna *Mobile Banking Muamalat*.[22]
b. Layanan transaksi dapat dilakukan dimana saja. Memberikan pelayanan transaski yang cepat dan tepat melalui *Mobile Banking Muamalat* tanpa antri ke bank, ke atm dengan menggunakan fitur-fitur yang telah disediakan. [23]
c. Waktu sangat efisien menggunakan *Mobile Banking Muamalat.* Dengan fitur yang bisa digunakan di ponsel pintar, nasabah bebas melakukan

[22]Hasil Wawancara: Santi Wijayanti, *Costumer Service* (tanggal 23 september 2019).

[23]Wawancara kepada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Muamalat (tanggal 24 september 2019).

transaksi dimanapun dan kapanpun baik dirumah, dikantor, dan sebagainya.[24]

d. Transaksi mudah dilakukan nasabah pengguna *Mobile Banking Muamalat* yang dapat menikmati fasilitas *Mobile Banking Muamalat* selama 24 jam 7 hari seminggu untuk melakukan beragam transaksi baik finansial maupun non finansial. Transaksi finansial antara lain transfer dana antar rekening atau antar bank, membayar pengeluaran rutin bulanan seperti zakat, listrik dan telepon/handphone membeli pulsa isi ulang handphone. Sedangkan transaksi non finansial seperti informasi saldo, mutasi rekening, dan perubahan pin. Biaya yang rendah dalam melakukan transaksi layanan *Mobile Banking Muamalat* memberikan kemudahan bagi nasabahnya.[25]

e. Dengan mudahnya kita melakukan transaksi di *Mobile Banking Muamalat* juga seiring berbagai masalah-masalah yang timbul, baik kesalahan input data, penginputan password dan TIN yang salah ataupun pihak lain yang ingin membobol *Mobile Banking Muamalat* milik nasabah, Bank Muamalat telah menyiapkan layanan *call center* 24 jam di dalam fitur *Mobile Banking Muamalat* ataupun langsung menekan nomor

[24]Wawancara kepada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Muamalat (tanggal 24 september 2019).

[25]Wawancara kepada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Muamalat (tanggal 25 september 2019).

call center 24 jam secara manual dan CS pastinya memberikan solusi kepada nasabah terhadap permasalah yang dialaminya.[26]

Berdasarkan data hasil penelitian, kekurangan *Mobile Banking Muamalat* adalah sebagai berikut:

a. Bergantung pada jaringan telepon pintar yang digunakan oleh pengguna. Dalam melakukan transaksi *Mobile Banking Muamalat* harus mempunyai jaringan stabil. Jaringan internet yang diharapkan adalah GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI. Jika berada diluar jangkauan tersebut atau jaringan tersebut tidak stabil aplikasi *Mobile Banking Muamalat* tidak bisa dijalankan atau gagal transaksi.
b. Biaya yang relatif tinggi yang di kenakan kepada pengguna *Mobile Banking Muamalat* di beberapa fitur pembayaran. Biaya-biaya yang dikenakan seperti *Virtual Account* Muamalat dikenakan biaya Rp. 1.000, pulsa isi ulang telkomsel & xl/axis voucher dikenakan biaya Rp. 1.500 dan pembayaran ZIS pada Rumah Zakat dan Dompet Dhuafa dikenakan biaya Rp1.500.
c. Tidak tersediaanya pembayaran PDAM kepada masyarakat Banjarmasin dan sekitarnya. Hampir seluruh masyarakat menggunakan fasilitas PDAM dan setiap bulan pasti melakukan pembayaran tagihan PDAM. Dengan tidak adanya fitur pembayaran PDAM, nasabah pengguna *Mobile Banking Muamalat* menggunakan aplikasi lain atau ke loket pembayaran.

[26]Hasil Wawancara: Santi Wijayanti, *Costumer Service* (tanggal 23 september 2019).