

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank memberikan kebebasan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online maupun offline. Khususnya di dunia perbankan dalam memenuhi harapan konsumen dibutuhkan perangkat pendukung yang di sebut dengan *smartphone* dalam keadaan ini bank juga mendapat keuntungan karena dengan adanya aplikasi tersebut nasabah semakin dimudahkan dalam bertransaksi.

Mobile Banking, layanan perbankan yang di berikan pihak bank untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telpon seluler.¹

Bank Muamalat Indonesia (BMI), perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan perbankan dengan pengelolaan berdasarkan syariat islam. Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi pada tahun 1992 yang senantiasa mengalami peningkatan baik dari segi profitabilitasnya maupun kinerja perusahaannya serta aset-asetnya².

Sebagai bank dengan sistem syariah yang pertama di Indonesia, Bank Muamalat telah memiliki pengalaman yang luas. Hal ini di dasarkan dengan dukungan teknologi dan SDM yang handal, serta dewan pengawas syariah (DPS) yang beranggotakan para ulama untuk mengawasi seluruh operasional perusahaan agar senantiasa berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat islam.

¹Nina Indah, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung" (Jakarta: An-Nisbah, Vol.03 No.1/Oktober 2016), h. 50.

²<https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking-muamalat> diunduh pada tanggal 13 april 2020.

Muamalat Mobile Banking merupakan fitur aplikasi muamalat mobile. Aplikasi *mobile banking* pada bank Muamalat sudah ada sejak 11 Februari 2015 hingga saat ini muamalat *mobile banking* di lengkapi dengan berbagai fitur, mulai dari *Internet Banking* muamalat, Info lokasi ATM/cabang, info produk , registrasi *mobile banking* dan pengaturan bahasa.

Saat ini Bank Muamalat Indonesia memunculkan aplikasi baru dengan sebutan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), sejak 14 November 2019, aplikasi layanan *mobile banking* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah.

Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik seperti fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank, fitur finansial yang menyediakan informasi produk dan layanan untuk memudahkan pengguna mengetahui berbagai produk perbankan muamalat , lokasi ATM dan kantor cabang, konten Islami (kalkulator zakat , arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kamu” yang dapat digunakan pengguna untuk menghubungi.³

Seiring dengan banyaknya perubahan yang terjadi dimasyarakat, maka BMI mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerja agar tetap berkembang di tengah-tengah maraknya bank konvensional yang ada dengan cara mengenal kebutuhan dan kondisi nyata dari para nasabah sebelum memperkenalkan produk. Dalam kegiatannya, bagian pemasaran mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat luas. Antara lain mengenalkan produk serta mengatur aktivitas pembiayaan maupun pendanaan ke para nasabah sebelum memperkenalkan produknya.⁴

³[http://www. Bankmuamalat.co.id banking /e-banking /muamalat-din-digital-islamic-network](http://www.Bankmuamalat.co.id/banking/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network) di unduh pada 06 mei 2020

⁴Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta :Kencana Prenadamedia Group, 2010) h .6.

Sehingga profit yang didapatkan oleh pihak bank akan semakin meningkat dengan adanya aplikasi tambahan seperti *mobile banking*.

Profit yang di dapatkan oleh Bank Muamalat KCP Parepare semakin meningkat tiap tahunnya dengan adanya aplikasi mobinle banking ini, dalam hal ini profitabilitas merupakan salah satu acuan dalam mengukur besarnya laba yang dihasilkan oleh sebuah bank untuk mengetahui seberapa besar keuntungan yang di peroleh dalam menjalankan usahanya secara efesien.

Untuk mendapatkan profit yang tinggi minimal ada 4 bidang yang perlu mendapatkan perhatian manajemen yaitu pengelolaan terhadap asset yang sehat, pengelolaan sumber dana (*liabilities*) yang efektif, pengelolaan *fee-based income* yang kreatif serta pengelolaan terhadap biaya-biaya usaha yang efisien. Kemampuan manajemen dalam mengelola keempat komponen tersebut akan menghasilkan perolehan pendapatan yang optimal.

Dalam bisnis perbankan struktur keuangan berpengaruh terhadap profitabilitas artinya bila *debt to equity* meningkat, maka menunjukkan semakin tinggi dana yang tersedia dan memberikan kesempatan pihak bank untuk mengelolanya berupa peningkatan kredit atau pembiayaan kepada masyarakat yang berarti memberikan peluang dan ukuran bank untuk meningkatkan profitabilitas.

Faktor yang mempengaruhi profitabilitas di Bank Muamaalt Parepare dibagi menjadi dua kategori yaitu : variabel internal dan variabel eksternal. Faktor internal seperti likuiditas, struktur modal, struktur deposito, dan struktur pembiayaan mempengaruhi profitabilitas bank islam.sedangkan varibel eksternal meliputi penguasaan pasar, uang beredar,inflasi dan ukuran bank.

Bank muamalat sendiri, sudah menggunakan atau menawarkan aplikasi mobile banking ini. Hal itu disebabkan masyarakat di daerah tersebut akan dimudahkan dengan adanya aplikasi tersebut, dimana masyarakat tidak dirumitkan dalam bertransaksi dengan proses yang cepat dan mudah. Tapi terkadang masyarakat terkendala oleh jaringan yang susah dijangkau khususnya di pedesaan. Mobile Banking yang di terapkan oleh Bank Muamalat tersebut memiliki nama tersendiri yang disebut dengan Muamalat Din, dengan aplikasi ini maka nasabah dari Bank Muamalat bisa dimudahkan lagi dalam bertransaksi.

Dari Observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menyadari bahwa dari pernyataan dia atas maka bisa di simpulkan bahwa dengan aplikasi mobile banking ini dapat memberikan keuntungan dan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi hal itu juga dapat berpengaruh pada keuntungan bank, dan dengan adanya penerapan mobile banking tersebut dapat meningkatkan profit bank. Maka dari itu, peneliti memilih judul tersebut yaitu “ Implementasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Profit di Bank Muamlat KCP Pare-pare”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi *mobile banking* di Bank Muamalat Parepare ?
2. Apakah profit bank meningkat setelah di terapkannya *mobile banking* ?
3. Bagaimana hambatan-hambatan dalam penerapan *mobile banking* pada Bank Muamalat Parepare ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *mobile banking* di Bank Muamalat Parepare.
2. Untuk mengetahui peningkatan profitabilitas di Bank Muamlat Parepare dengan adanya *mobile banking*.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penerapan *mobile banking* pada Bank Muamalat Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan terutama dalam masalah sistem yang telah diterapkan oleh masing-masing lembaga keuangan.

2. Bagi Lembaga Bank

Sebagai bahan evaluasi mupun informasi dan masukan yang baik bagi Bank dalam penerapan Mobile Banking .

Bagi Lembaga Kampus

Sebagai bahan referensi perbandingan dan tambahan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis khususnya program studi yang melakukan penelitian dengan program yang sama.