

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian oleh Tri Nurbaiti, dengan judul “ Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah”. Hasil penelititan yang dilakukan oleh Tri Nurbaiti, dikatakan bahwa kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki dampak yang baik terkait dengan peningkatan jumlah nasabah pada Bank Muamalat semakin menambah loyalitas nasabah dan dengan begitu akan memberikan dampak yang baik sehingga banyak calon nasabah yang beralih pada Bank Muamalat karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam layanan *mobile banking*. Di dalam penelitiannya tersebut dia juga membahas sistem layanan *mobile banking* dengan cara menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan buku rekening.¹

Adapun yang membedakan penelitian sebelumnya dengan penilitian yang akan dilakukan oleh peniliti adalah peniliti sebelumnya lebih berfokus pada pelayanan jasa *mobile banking* dalam menngkatkan jumlah nasabah sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peniliti hanya berfokus pada penerapan *Muamalat Din* dalam meningkatkan profitabilitas di Bank Muamalat ParePare. Adapun persamaan dari penelitian tersebut sama-sama meniliti tentang *mobile banking* dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian oleh Wina Sri Lestari, dengan judul “ Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT.Bank Muamalat, TBK KCP. SM.

¹Tri Nurbaiti, *Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Study Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam* , (Metro: Skripsi Sarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN),2020).

Raja Medan”. Dalam penelitiannya peneliti melakukan penelitian dengan hambatan-hambatan yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* dalam menarik Minat Nasabah Pada PT.Bank Muamalat, TBK KCP. SM. Raja Medan yaitu kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *e-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptak) yang menyebabkan para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang. Dan jaringannya harus sesuai dengan provider juga membuat nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti dipedesaan.²

Adapun yang membedakan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian sebelumnya berfokus pada penggunaan fasilitas *e-banking* dan hambatan-hambatan yang di hadapi dalam penerapan e-banking tersebut sedangkan peneliti lebih berfokus pada penerapan *muamalat din (mobile banking)* tersebut dalam meningkatkan profitabilitas pada Bank itu sendiri. Adapun persamaan dari penelitian tersebut mereka sama-sama meneliti tentang elektronik banking atau dengan kata lain biasa di sebut mobile banking.

Penelitian oleh Jumaini, dengan judul “Sistem Layanan *Mobile Banking* dalam Menarik Nasabah Pada Pt.Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”.³ Dalam penelitiannya peneliti meneliti tentang menarik nasabah dengan menggunakan sistem layanan *mobile banking* ini dapat memberikan

² Wina Sri Lestari, *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT.Bank Muamalat, TBK KCP. SM. Raja Medan* (Medan : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016).

³ Jumaini, *Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Nasabah Pada Pt.Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*, (Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif, 2012).

kemudahan tanpa harus mengunjungi Bank seperti, cek saldo ataupun ganti pin, sedangkan dari sistem layanan *mobile banking* menurut ekonomi islam dalam skripsi tersebut dijelaskan mengenai kesesuaian dalam pelaksanaannya sudah bagus hanya saja masih terdapat kelemahan terutama dalam sistem aksesnya yang sering terjadi kegagalan.

Adapun yang membedakan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penelitian sebelumnya, tidak hanya berfokus pada layanan *mobile banking* saja tetapi juga pada ekonomi islamnya yang disesuaikan dengan sistem layanan *mobile banking* tersebut yang ada pada Bank Syariah Mandiri Pekan Baru tersebut. Adapun persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu kedua peneliti tersebut meneliti tentang penerapan *mobile banking*.

B. Tinjauan Teoritis

1. Teori Implementasi

Secara umum, Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan matang untuk mencapai suatu kegiatan.

Implementasi menurut bahasa adalah pelaksanaan atau penerapan.⁴ Implementasi bermuara pada aktivitas aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu system. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁵ Menurut Browne dan Wildavsky

⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2008), h. 427

⁵Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h. 70

mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”.⁶

Menurut Van Meter dan Van Horn , implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.⁷

Menurut Cleaves yang secara tegas menyebutkan bahwa implementasi itu mencakup proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan langkah administratif. Keberhasilan atau kegagalan implementasi dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam mengoperosionalkan program yang telah dirancang sebelumnya.⁸

Berdasarkan pandangan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh berbagai aktor pelaksana kebijakan dengan sarana pendukung berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

Menurut Nurdin Usman, Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem.⁹ Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencanakan untuk mencapai tujuan kegiatan.

⁶Abdul Wahab Solichin. Analisis Kebijakan dari Formulas ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik (Jakarta: Bumi Aksara,2012), h. 47

⁷ Budi Winarno. Kebijakan Publik Teori dan Proses (Jakarta: PT Buku Kita, 2008), h.146-147.

⁸Abdul Wahab Solichin, Analisis Kebijaksanaan dari Analisis dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, (Jakarta: PT. Bumi Aksara,2008)h. 187

⁹Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 41.

Kata implementasi sendiri berasal dari bahasa Inggris “*to implement*” artinya mengimplementasikan. Tak hanya sekedar aktivitas, implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan.

1. Tahap-tahapan dalam Implementasi

Di jelaskan oleh Solihin Abdul Wahab bahwa tahap-tahapan dalam implementasi dapat ditinjau dari :

1. Keluaran Kebijakan (Keputusan) merupakan penerjemah atau penjabaran dalam bentuk peraturan-peraturan khusus, prosedur pelaksanaan yang baru ataupun tetap memproses kasus-kasus tertentu, keputusan penyelesaian sengketa (menyangkut perizinan dan sebagainya), serta pelaksanaan keputusan penyelesaian sengketa.¹⁰
2. Kepatuhan Kelompok Sasaran merupakan suatu sikap ketaatan secara konsisten dari para pelaksana atau pengguna (aparatur pemerintah dan masyarakat) terhadap keluaran kebijakan yang telah ditetapkan.
3. Dampak Nyata Kebijakan adalah hasil nyata antara perubahan perilaku dengan kelompok sasaran dan tercapainya tujuan yang telah digariskan, hal ini berarti bahwa keluaran kebijakan sudah berjalan dengan UU, kelompok sasaran benar-benar patuh, tidak ada upaya terhadap pelaksanaan serta peraturan tersebut memiliki dampak kausalitas (sebab akibat) yang tinggi.
4. Persepsi Terhadap Dampak merupakan penilaian atau peraturan yang akan didasarkan pada nilai-nilai tertentu yang dapat diatur atau disarankan manfaatnya oleh kelompok-kelompok masyarakat dan lembaga-lembaga tertentu terhadap

¹⁰Solihin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan : dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h.108-109.

dampak nyata pelaksanaan kebijakan, yang kemudian menimbulkan upaya-upaya untuk mempertahankan atau mendukung bahkan merubah serta merevisi kebijakan tersebut.

2. Implementasi mencakup banyak macam kegiatan
 1. Badan-badan pelaksanaan yang ditugasi oleh undang-undang dengan tanggung jawab menjalankan program harus mendapat sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. sumber-sumber ini meliputi personil-personil, peralatan, lahan tanah, bahan-bahan mentah dan uang.
 2. Badan-badan pelaksanaan mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan konkret, regulasi, serta rencana-rencana dan desain program .
 3. Badan-badan pelaksanaan harus mengordinasikan kegiatan-kegiatan mereka dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja.

Maksudnya adalah badan-badan pelaksanaan memberikan keuntungan atau pembatasan kepada para kelompok-kelompok target. mereka juga memberikan pelayanan atau batasan-batasan tentang kegiatan yang bisa dipandang sebagai wujud dari keluaran yang nyata dari suatu program.¹¹

Implementasi merupakan aspek yang penting dalam keseluruhan proses kebijakan dan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu dengan sarana dan prasarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu. Pada dasarnya implementasi kebijakan adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan tersebut.

¹¹Solihin Abdul Wahab, h. 117.

4. Unsur- unsur implementasi

Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn¹² mengemukakan terdapat ada beberapa kinerja yang mempengaruhi implementasi, yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan.

Variabel ini didasarkan pada kepentingan utama terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja kebijakan. Identifikasi indikator-indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator kinerja ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan telah direalisasikan. Ukuran dasar dan tujuan berguna dalam menguraikan keputusan kebijakan secara menyeluruh. Di samping itu, ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan merupakan bukti itu sendiri dan dapat diukur dengan mudah dalam beberapa kasus.

Studi implementasi dilakukan untuk menentukan tujuan dan sasaran suatu program yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan-tujuan itu tidak dipertimbangkan. Dalam menentukan ukuran-ukuran dasar dan sasaran-sasaran, kita dapat menggunakan pernyataan-pernyataan dari para pembuat keputusan sebagaimana direfleksikan dalam banyak dokumen. Akan tetapi, dalam beberapa hal sasaran kebijakan harus dideduksikan oleh peneliti perorangan. Pada akhirnya, pilihan ukuran-ukuran pencapaian bergantung pada tujuan-tujuan yang didukung oleh penelitian.

a. Sumber daya.

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu

¹² Subarsono, Analisis Kebijakan Publik (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h.99

keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumberdaya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan sngat sulit untuk diharapkan.

Akan tetapi, diluar sumberdaya manusia, sumberdayasumberdaya lain yang perlu diperhitungkan juga, ialah: sumberdaya finansial dan sumberdaya waktu. Karena ketika sumberdaya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka memang menjadi persoalan untuk merealisasikan apa yang hendak dicapai Demikian pula halnya dengan sumberdaya waktu. Saat sumberdaya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan persoalan waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan implementasi kebijakan. Karena itu sumberdaya yang diminta dan dimaksud oleh Van Metter dan Van Horn adalah ketiga bentuk sumberdaya tersebut.

b. Hubungan antar organisasi

Suatu kebijakan tidak mempunyai arti penting tanpa tindakan riil yang dilakukan dengan program, kegiatan atau proyek. Program merupakan rencana yang bersifat komprehensif yang sudah menggambarkan sumber daya yang akan digunakan dan terpadu dalam satu kesatuan. Program tersebut menggambarkan suatu sasaran, prosedur, metode, standar, dan budget, program harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Sasaran yang dikehendaki.
2. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu.

3. Besarnya biaya yang diperlukan beserta sumbernya.
4. Jenis – jenis kegiatan yang dilaksanakan.
5. Tenaga kerja yang dibutuhkan baik ditinjau dari segi jumlahnya maupun dilihat dari sudut kualifikasi serta keahlian dan keterampilan yang diperlukan.

Implementasi yang efektif memerlukan standar dan tujuan program dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab agar implementasi tercapai. Maka perlu melibatkan komunikasi yang konsisten dengan maksud mengumpulkan informasi. Komunikasi antara organisasi merupakan hal yang kompleks. Penyampaian informasi kebawah pada suatu organisasi atau organisasi yang satu ke organisasi yang lain, mau atau tidak komunikator baik secara sengaja atau tidak. Implementasi yang akan berhasil memerlukan mekanisme dan prosedur institusional di mana otoritas yang lebih tinggi dapat memungkinkan pelaksana akan bertindak dengan cara konsisten.

Variabel yang dikembangkan Meter dan Horn dalam menentukan keberhasilan implementasi, menunjukkan adanya pengaruh dari sikap para pembuat kebijakan sendiri, tetapi juga ada unsur-unsur yang eksternal yang masih melihat kehendak kelompok sasaran. Dengan demikian, akan ada keseimbangan yang menunjukkan keserasian antara program yang dibuat dengan kehendak kelompok sasaran. Ini dilakukan melalui komunikasi antara pembuat kebijakan dengan pelaksananya.

2. Teori *Mobile Banking*

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses manapun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time. Mobile banking dapat di akses dengan nasabah perorangan melalui

ponsel yang memiliki teknologi GPRS (General Paket Radio Service). Produk layanan mobile banking adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang di miliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler. Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.¹³

Mobile Banking dapat memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecek saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan *mobile banking* segalanya bisa dilakukan dengan sangat mudah.

Mobile Banking adalah salah satu bagian dari *e-banking* yang merupakan layanan informasi perbankan *via wireless* paling baru yang ditawarkan pihak Bank dengan menggunakan teknologi smartphone untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Dengan *mobile banking*, nasabah tidak perlu ke ATM ataupun ke Bank untuk melakukan transaksi perbankan seperti mentransfer uang, cek saldo ataupun pembayaran tagihan-tagihan (kecuali penarikan uang tunai). Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan yang ditawarkan pihak Bank dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online terlebih lagi mereka yang memiliki mobilitas yang tinggi.

Mobile Banking merupakan salah satu hasil layanan Bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan inoi membuat nasabah suatu bank mampu

¹³ Rian Maulana, *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi, Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Informasi*, Vol.2, No. 2/oktober 2018, 147.

melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.¹⁴

Apabila sebuah teknologi sistem informasi dirasa menguntungkan bagi penggunaannya. Perasaan positif yang ditimbulkan juga semakin besar. Menurut Philip Kotler dan Keller sikap yaitu evaluasi dalam waktu lama tentang yang disukai atau tidak disukai seseorang, perasaan emosional, dan kecenderungan tindakan terhadap objek ide. Bahwa sikap pengguna secara keseluruhan dalam menggunakan teknologi dan informasi merupakan faktor utama yang menentukan apakah seseorang menggunakan sistem tersebut.

Dengan adanya handphone dan layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasa dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan dengan nasabah mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan mobile banking, memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa .

Mobile banking secara umum saat ini dapat dikategorikan menjadi 3 golongan:

1. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Informational merupakan sistem yang hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server hosting

¹⁴Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu). h. 130

situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah perubahan isi dari situs internet (atau sering di kenal dengan istilah deface). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

2. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif di bandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe ini ,di mungkinkan terjadinya interaksi antar nasabah dengan sistem yang ada di bank. Interaksi ini dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Di lihat dari cara kerjanya, risiko dalam sistem ini jelas lebih besar dibandingkan yang pertama, karena adanya hubungan antara nasabah dengan bebrapa server jaringan si bank. Untuk itu di perlukan pengawasan dan penjagaan dalam sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lainnya.

3. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap jika di bandingkan dengan tipe-tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya. Pada sistem ini, nasabah di mungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung.¹⁵

Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka resiko yang di miliki sistem ini cukup besar, paling besar di bandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat di

¹⁵Novitasari, ”*Analisis Faktor –Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking*, Bisnis dan Iptek Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan Bandung, vol.10, No.2/oktober 2017,hal. 141-142.

perlu di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke account bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa dan lain-lain.

Ada beberapa produk yang terdapat di aplikasi mobile banking tersebut yaitu:

1. *SMS Banking* (via SMS)

SMS banking, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari Phone Bankin, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo, pemindahbukuan rekening dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat dilakukan, namun bergantung pada akses yang dapat diberikan oleh bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena bermasalah dalam menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan SMS tersebut.

2. *Phone Banking* (via telepon)

Phone Banking, merupakan saluran yang memungkinkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya orang mengakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam atau HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via telephone dari manapun nasabah berada. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahan bukuan antar rekening. Fasilitas ini boleh di bilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non-tunai, kaarena cukup dengan menggunakan telepon di mana pun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi transfer di bank lain.

Keamanan yang terdapat pada mobile banking :

1. Pin merupakan kode akses sehingga nomor pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain yang mengetahuinya.

2. Untuk *internet banking*, user ID bersifat rahasia dan *key token* tidak di pinjamkan ke orang lain serta mengakses situs bank yang benar.
3. Penggantian pin secara berskala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
4. Nasabah harus berhati-hati , karena banyak orang jahat yang selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui phising atau kegiatan hacker.

Setelah nasabah bersedia menggunakan jasa *mobile banking*, tahap selanjutnya adalah nasabah akan *manage* kebutuhan mereka pada jasa *mobile banking* tersebut. Terdapat empat dimensi dalam mengukur *managing mobile banking*:

1. Pengetahuan tentang *mobile banking* .

Pilihan konsumen pada suatu perusahaan penyedia jasa layanan *mobile banking* salah satunya ditentukan oleh pengetahuan nasabah pada perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka konsumen atau nasabah akan mencari informasi dengan lebih banyak mengenai perusahaan-perusahaan penyedia jasa layanan *mobile banking*.

2. Pencarian informasi lebih jauh mengenai manfaat *mobile banking*. Pada saat akan mencari lebih banyak mengenal manfaat dan keuntungan yang didapat diperoleh dengan menggunakan jasa layanan *mobile banking*.
3. Menentukan seberapa sering konsumen menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Manfaat yang dirasakan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dalam sistem transaksi keuangan nasabah. Hal ini menunjukkan semakin banyak manfaat yang dapat diperoleh nasabah dala menggunakan *mobile banking* akan meningkatkan frekuensi penggunaan jasa layanan *mobile banking*.

4. Kemungkinan merekomendasikan jasa layan *mobile banking* kepada orang lain. menggunakan jasa layanan *mobile banking*, nasabah akan melakukan evaluasi. Saat nasabah puas dengan penggunaan jasa layanan *mobile banking*, nasabah cenderung akan menggunakannya kembali bahkan bersedia dengan sukarela merekomendasikan jasa layanan *mobile banking* yang digunakan-nya kepada orang lain dari perusahaan penyedia jasa yang sama.

Penerapan teknologi sistem informasi seluruh bank, baik konvensional maupun syariah di dunia berpacu meningkatkan efesisiensi dan produktivitas dengan memperbaiki kinerja operasionalnya dan pengelolaan manajemennya dengan penerapan tehknologi mutakhir. Beberapa kemajuan teknologi sistem informasi yang saat ini sangat berpengaruh dan memungkinkan tetap bertahan hingga dekade mendatang adalah layanan jasa perbankan berbasis internet (*Internet Banking/Web Banking*) dan layanan jasa perbankan berbasis teknologi telepon seluler (*Mobile Banking*) baik dengan dukungan teknologi *Wireless Application Protocol* (WAP) maupun dengan dukungan *Sort Message Service* (SMS). Berbagai kemajuan teknologi sistem informasi ini harus terus dipantau arah dan kemungkinan penerapannya dalam layanan perbankan, penerapan teknologi sistem informasi menjadi semakin penting bagi kelangsungan usaha suatu Bank, mengingat bank-bank di seluruh dunia saat ini tengah berpacu untuk menerapkan berbagai kemajuan teknologi sistem informasi.

1. Manfaat Penerapan Mobile Banking (m-banking)

Dengan adanya mobile banking , bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank diindonesia telah menyediakan fasilitas *m-banking*, baik berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data)

maupun *SMS banking*. *SMS banking* merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya.¹⁶

Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan *mobile banking*, adalah:

1. Mudah (Untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel).
2. Praktis (Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja).
3. Aman (*M-banking* dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah).
4. Nyaman (Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang bisa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *m-banking* kecuali penarikan tunai).¹⁷

b. Kelebihan mobile banking sebagai berikut:

1. Bagi nasabah
 1. *Mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik.
 2. Layanan *mobile banking* selain dapat menghemat biaya, juga dapat menghemat waktu.

¹⁶Rifki Ismail, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2013) ,h.361

¹⁷Irfan Nurahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Jakarta : Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah), h.12-14.

3. Nasabah dapat mengakses bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimanapun.
4. Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir ATM.
5. Bagi bank
 1. Layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *valueadded* kepada nasabahnya.
 2. Biaya pengurusan nasabah dapat berkurang.
 3. Kekurangan *mobile banking* sebagai berikut :
 1. Jenis OS *handphone*.
 1. Jenis kartu yang digunakan.
 2. Kecepatan data/jaringan wilayah.
 3. Limit transaksi dalam sehari.
 4. Tidak ada notifikasi (transfer, menerima transfer, iklan).
 5. Aktifasi setiap bulan.

Mengenal *mobile banking* adalah aktifitas perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah dimana saja, baik di rumah, tempat usaha dan lokasi-lokasi lain yang bukan dilokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, *handphone* dan telepon rumah. Layanan online banking terdiri atas dua tipe layanan:

1. *Automatic Teller Machine (ATM)*

Automatic Teller Machine (ATM) adalah saluran e-banking paling populer yang kita kenal. Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM juga dapat digunakan untuk berbelanja di pusat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila dulu ATM

dikenal sebagai mesin untuk mengambil uang, saatn ini telah muncul ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal dengan *cash Deposit Machine*.

2. *Elektronik banking (e-banking)*

Layanan e-banking merupakan layanan perbankan yang meliputi *internet banking, mobile banking, sms banking dan phone banking*. Layanan *internet banking*. Memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan media jaringan komputer yaitu internet. Bank biasanya menyediakan *website* tertentu yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tidak termasuk dalam kategori *internet banking*.

Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua inovasi bentuk bank syariah yang sebelumnya *sms banking* dan *internet banking*. Terdapat banyak kesamaan secara fungsional antara *internet banking* dan *mobile banking* kedua bentuk aplikasi teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet. Jenis layanan perbankan ini yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan *internet banking* seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran dan layanan lainnya.

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.

Muamlat Din adalah layanan yang dapat di akases kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik nasabah ataupun non nasabah¹⁸.

Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik seperti :

¹⁸ <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking-muamalat> diunduh pada tanggal 13 april 2020.

1. Fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank.
2. 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.¹⁹
3. Fitur lainnya yang terdapat di Muamalat yang terdapat di Muamalat DIN yaitu,tampilan baru, *login biometrik*, (*login* dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), tampilan portofolio tunggal, tampilan cerdas (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering menjadi tujuan transfer, lebih praktis).

Saluran-saluran yang terdapat di mobile banking muamalat yaitu :

1. Salamuamalat, merupakan layanan phone banking melalui IVR (interactive voice response) dan petugas layanan nasabah yang beroperasi 24 jam yang memberikan kemudahan bagi nasabah, setiap saat dan dimana pun nasabah memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, transfer antar rekening serta mengubah pin yang dapat di akses melalui telepon.

Adapun manfaat dari salamuamalat yaitu :

1. Transaksi perbankan dapat di lakukan dimana saja dan kapan saja
2. Aman (menggunakan pin ATM)
3. Mudah dan praktis

Fitur yang terdapat pada salamuamalat :

¹⁹ [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.

1. Informasi berupa informasi saldo, informasi 5 transaksi terakhir, dan informasi produk.
2. Transaksi finansial, berupa transaksi antar bank muamalat.
3. Internet banking muamalat, internet banking muamalat merupakan layanan perbankan elektronik yang melalui akses internet yang dapat beroperasi 24 jam, untuk kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan ataupun bisnis.
4. Mobile banking muamalat, internet banking muamalat merupakan layanan perbankan elektronik yang melalui akses internet yang dapat beroperasi 24 jam, dengan mengunduh aplikasinya di playstore.
5. Virtual Account Muamalat, merupakan layanan yang di sediakan Bank Muamalat untuk memudahkan pelanggan Mitra dalam melakukan pembayaran kewajiban/tagihan kepada pihak mitra melalui delivery channel Bank Muamalat dan channel bank lain serta membantu mitra dalam pengelolaan, pelaporan, dan identifikasi transaksi pembayaran.
6. Cash Management System Muamalat, merupakan fasilitas internet banking untuk nasabah perusahaan yang mungkin nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening yang berada cabang Bank Muamalat di Indonesia secara *realtime online*.
7. Gerai muamalat, adalah layanan atau fasilitas sistem pembelian voucher dan pembayaran tagihan yang di lakukan secara tunai oleh masyarakat pada loket atau *Payment Point* yang sudah bekerja sama dengan Bank Muamalat.

Berikut keuntungan dari gerai muamalat yaitu :

1. Deposit yang fleksibel.
2. Bagi hasil yang jelas dan menguntungkan.

3. Sistem pengawasan yang tersebut.
4. Kemudahan bertransaksi dengan fitur yang beragam.
5. Berpotensi mendapatkan pembiayaan dari bank.

Pada bank tersebut, adanya kartu khusus yang di berikan oleh Bank Muamalat kepada pemilik rekening yang dapat di gunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening yaitukartu atm.

Kartu ATM tersebut dapat di gunakan untuk jenis transaksi yaitu :

1. Tarik tunai
 2. Transfer antar bank muamalat.
 3. Transfer ke bank lain
 4. Pembelian
 5. Pembayaran
 6. Belanja di merchant.
1. Teori Profitabilitas

Secara umum, profitabilitas merupakan kemampuan suatu perusahaan atau lembaga keuangan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu pada tingkat asset dan modal . Profitabilitas dapat diukur melalui berbagai cara tergantung pada laba dan aktiva atau modal yang akan di perbandingkan satu dengan lainnya.

Menurut R.Agus Sartono, profitabilitas adalah kemampuan perusahaan atau lembaga dalam memperoleh laba dengan total aktiva maupun modal sendiri.²⁰

Jenis-jenis Rasio Profitabilitas yaitu :

²⁰ Agus Sartono, Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi, (Yogyakarta : PT.Gramedia, 2010) h.122.

1. Margin Laba Kotor (*Gross Profit Margin*)

Margin laba kotor merupakan rasio profitabilitas untuk menilai persentase laba kotor terhadap pendapatan yang dihasilkan dari keuntungan. Laba kotor yang dipengaruhi oleh laporan arus kas memaparkan besaran laba yang didapatkan oleh perusahaan atau lembaga keuangan dengan pertimbangan biaya yang terpakai untuk memproduksi produk atau jasa.

2. Margin Laba Bersih (*Net Profit Margin*)

Net profit margin atau margin laba bersih merupakan rasio profitabilitas untuk menilai presentase laba bersih yang dapat setelah dikurangi dengan pendapatan yang diperoleh. Margin laba bersih ini disebut juga profit *margin ratio*. Rasio ini mengukur laba bersih setelah pajak terhadap penjualan. Semakin tinggi net profit margin semakin baik operasi suatu lembaga keuangan atau perusahaan.

3. Rasio Pengambilan Aset (*return on assets ratio*)

Tingkat pengambilan aset merupakan rasio profitabilitas untuk menilai presentase keuntungan (laba) yang diperoleh perusahaan terkait sumber daya atau total aset sehingga efisiensi suatu perusahaan dalam mengelola asetnya bisa terlihat dari presentase ratio ini.

4. *Return on Investment* (ROI)

Return on Investment merupakan rasio profitabilitas yang dihitung dari laba bersih setelah dikurangi dengan total aktiva. *Return on Investment* berguna untuk mengukur kemampuan perusahaan secara keseluruhan dalam menghasilkan keuntungan terhadap jumlah aktiva secara keseluruhan yang tersedia pada perusahaan. Semakin tinggi ratio ini berarti semakin baik kondisi suatu perusahaan.

5. *Earning Per Share*

Earning Per Share merupakan rasio profitabilitas yang menilai tingkat kemampuan dalam menghasilkan laba untuk perusahaan atau lembaga keuangan.

Tujuan dan manfaat profitabilitas yaitu²¹ :

1. Mengukur atau menghitung laba yang di hasilkan
2. Menilai perkembangan laba dari waktu ke waktu
3. Menilai besarnya laba bersih sesudah pajak dan modal sendiri
4. Mengukur produktivitas perusahaan dari seluruh dana perusahaan yang digunakan baik modal pinjaman maupun modal sendiri. Atau dengan kata lain tujuan rasio profitabilitas adalah bagaimana bank menghasilkan laba bersih serta bagaimana produktivitas perusahaan dari dana yang digunakan.

Adapun beberapa manfaat dari profitabilitas anantara lain :

1. Mengetahui besarnya tingkat laba
1. Mengetahui perkembangan laba dari waktu ke waktu
2. Mengetahui besarnya laba bersih sesudah pajak dengan modal sendiri
3. Mengetahui produktivitas dari seluruh dana perusahaan yang di gunakan baik modal pinjaman maupun modal sendiri.

1. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (Bahasa Prancis) dan dari kata *banco* (Bahasa Italia) yang berarti peti / lemari atau bangku. Peti atau lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu :

²¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002) h.197.

Pertama, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), kedua menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).²²

Sedangkan menurut KBBI, bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.²³

Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan hadits.

Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam dan khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.

Dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan investasi-investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.

Sedangkan menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan

²² M. Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Cet ke-4 (Jakarta:Pustaka Alfabeta, 2006), h. 2.

²³Drs. Suharso, *et al., eds. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux* (Semarang: CV.Widya Karya), h. 75.

dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga melainkan berdasarkan prinsip syariah.²⁴

2. Prinsip – Prinsip Bank Syariah

Prinsip dasar perbankan syariah yaitu berdasarkan pada Al-Qur'an dan as-sunnah. Setelah dikaji lebih dalam falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksi berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan dan kebersamaan. *Efisiensi* mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. *Keadilan* mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. *Kebersamaan* mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.

Daya tahan perbankan syariah dari waktu ke waktu tidak pernah mengalami *negative spread* seperti bank konvensional pada masa krisis moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (*riba*), tidak transparan (*gharar*), dan spekulatif (*maisir*).²⁵

3. Dasar Hukum Bank Syariah

Bank syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di negara Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, sedangkan secara yuridis empiris, bank

²⁴Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, Cet ke-3 (Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 2007), h. 115.

²⁵Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Malang: UIN Malang Press, 2009), h. 64.

syariah diberi kesempatan dan peluang yang baik untuk berkembang di seluruh wilayah Indonesia.

Upaya intensif pendirian bank syariah di Indonesia dapat ditelusuri sejak tahun 1988, yaitu pada saat pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia, dan para ulama waktu itu telah berusaha mendirikan bank bebas bunga.²⁶

Hubungan yang bersifat akomodatif antara masyarakat muslim dengan pemerintah telah memunculkan lembaga keuangan (bank syariah) yang dapat melayani transaksi kegiatan dengan bebas bunga. Kehadiran bank syariah pada perkembangannya telah mendapat pengaturan dalam sistem perbankan nasional. Pada tahun 1990, terdapat rekomendasi dari MUI untuk mendirikan bank syariah, tahun 1992 dikeluarkannya Undang- Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan yang mengatur bunga dan bagi hasil. Dikeluarkan Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang mengatur bank beroperasi secara ganda (dual system bank), dikeluarkan UU No. 23 Tahun 1999 yang mengatur kebijakan moneter yang didasarkan prinsip syariah, kemudian dikeluarkan Peraturan Bank Indonesia tahun 2001 yang mengatur kelembagaan dan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah, dan pada tahun 2008 dikeluarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.²⁷

Pengaturan (regulasi) perbankan syariah bertujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi stakeholder dan memberikan keyakinan kepada masyarakat luas dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.

²⁶M. Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Cet ke-4 (Jakarta:Pustaka Alfabeta, 2006), h. 6.

²⁷Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah* (Jakarta: 2011), h. 5.

4. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan sebagai berikut :

1. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.
2. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggerakkan usaha ekonomi kerakyatan.
3. Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya. 28

²⁸Edy Wibowo, *et al., eds. Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Cet.I (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 47.

4. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank dengan metode lain.²⁹

5. Fungsi Bank Syariah

Secara umum, bank syariah memiliki fungsi yang sama dengan bank lainnya yakni menghimpun dana, penyaluran dana, serta memberikan pelayanan jasa dalam bentuk jasa perbankan. Akan tetapi perbankan syariah menjalankan fungsinya sesuai dengan prinsip syariah. Dalam penghimpunan dana masyarakat dengan berbentuk titipan, investasi. Dalam penyaluran dana ke masyarakat yang membutuhkan dana dengan melakukan pembiayaan, baik yang berupa investasi maupun jual beli.

1. Penghimpunan Dana

Fungsi Bank Syariah yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *AL-wadiah*. Sedangkan dalam penghimpunan dana bentuk investasi bank menggunakan akad *Al-Mudharabah*. *Wadiah* merupakan salah satu akad yang digunakan bank syariah dalam melakukan penghimpunan dana dari pihak ketiga, dalam akad *al-wadiah* bank syariah dapat menawarkan dua produk yang dikenal oleh masyarakat luas, yaitu giro dan tabungan dengan nama giro wadiah dan tabungan wadiah.³⁰ *Wadiah* sendiri berarti adalah akad (*aqad*) atau kontrak antara dua pihak, yaitu pemilik barang dan kustodian dari barang tersebut. Barang tersebut dapat berupa apa saja yang berharga atau memiliki nilai.³¹

Giro Wadiah Yad Amanah, dimana bank bertindak sebagai trustee dan menjaga barang tersebut, bank tidak menjamin pengembalian barang tersebut dalam

³⁰Ismail, *Perbankan Syariah*, edisi I (Cet. I; Jakarta: Kencana, 2011), h. 59.

³¹Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek Hukumnya*, edisi I (Cet, I; Jakarta: Prenada Media Group, 2014), h. 351.

hal barang tersebut hilang atau rusak karena pencurian, kebakaran, banjir, atau musibah alam lainnya asalkan bank telah melakukan semua tindakan yang diperlukan untuk mengamankan barang tersebut. Bank wajib melindungi barang titipan tersebut dengan cara: Tidak mencampurkan atau menyatukan barang tersebut dengan barang lain yang berada dalam titipan bank tersebut, tidak menggunakan barang tersebut, tidak membebankan fee apapun untuk menyimpan tersebut, barang titipan tersebut harus dijaga sedemikian rupa sehingga tidak hilang atau rusak, antara jenis barang yang dititipkan tidak boleh dicampur, tetapi dipisahkan penyimpanannya, misalnya barang berupa uang dipisahkan dengan barang berupa emas atau perak.³²

Wadiah Yad Dhamanah, bank wajib menjamin bahwa barang yang dititipkan itu tetap berada dalam penyimpanan, bank mengganti barang yang dititipkan itu kepada pemiliknya apabila barang tersebut hilang atau rusak, berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah, nasabah memperkenankan bank menggunakan barang yang dititipkan itu asalkan penggunaannya berdasarkan prinsip syariah dengan syarat bank harus mengganti kerugian dan keuntungan yang merupakan akibat dari penggunaan barang itu menjadi tanggung jawab bank, bank dapat memberi intensif kepada nasabah dalam bentuk bonus asalkan jumlahnya tidak disetujui sebelumnya dan harus diberikan oleh bank kepada nasabah secara sukarela.³³

Dengan definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kedua jenis akad *wadiah* ini sangatlah berbeda, bahkan berbanding terbalik. *Wadiah Yad Amanah* dengan hanya menjamin keamanan barang dan tidak diperbolehkan menggunakannya. Sedangkan

³²Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek Hukumnya*, h. 352.

³³Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek Hukumnya*, edisi I (Cet, I; Jakarta: Prenada Media Group, 2014), h. 352.

Wadiah Yad Dhamanah membolehkan hal tersebut, akan tetapi bank wajib mengganti apabila barang tersebut mengalami hal yang tidak diinginkan misalnya rusak, dicuri dan rusak dikarenakan kondisi alam.

Mudharabah, merupakan suatu akad kerjasama antara pemilik modal dan pengusaha, dimana pemilik modal menyerahkan modal kepada *mudharib* untuk di produktifkan kemudian laba yang diperoleh dibagi sesuai kesepakatan.³⁴ Akad ini umumnya dibedakan menjadi dua yakni tabungan dan deposito. Tabungan *Mudharabah* menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*, bank syariah bertindak sebagai *mudharib* dan nasabah sebagai *sahibul maal*, nasabah menyerahkan pengelolaan dana tabungan *mudharabah* secara mutlak kepada *mudharib*, tidak ada batasan baik dilihat dari jenis investasi, jangka waktu, maupun sektor usaha dan tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah Islam.³⁵ Sedangkan Deposito *Mudharabah* merupakan dana investasi yang ditempatkan oleh nasabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan penarikannya dapat dilakukan di waktu tertentu sesuai akad perjanjian yang dilakukan oleh nasabah investor dan pihak bank.³⁶

Perbedaan mendasar dari kedua jenis *mudharabah* tersebut adalah Tabungan *Mudharabah* disimpan oleh nasabah dan bank dibebaskan untuk mengelola dana tersebut tanpa adanya batasan baik berupa waktu maupun jenis usaha apa yang akan diberikan investasi. Sedangkan Deposito *Mudharabah* memberikan batasan akan hal tersebut. Dana yang di investasikan oleh nasabah tersebut hanya bisa di produktifkan

³⁴Rozalinda, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 142.

³⁵Ismail, *Perbankan Syariah*, Edisi I (Cet I; Jakarta: Kencana, 2011), h. 89.

³⁶Ismail, *Perbankan Syariah*, Edisi I (Cet I; Jakarta: Kencana, 2011), h. 91

sesuai dengan keinginan nasabah yang bersangkutan, akan tetapi tidak menyalahi prinsip syariah yang digunakan oleh bank.

2. Penyaluran Dana

Fungsi Bank Syariah yang kedua yaitu penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan maupun aktivitas jual beli serta pemberian pinjaman. Dalam pembiayaan dengan akad kerjasama yaitu *Musyarakah* dan *Mudharabah*. Dalam jual beli dikenal dengan istilah *Ba'i* dengan akad *Ba'i Istishna*, *Ba'i Murabahah* dan *Ba'i Salam*. Sedangkan dalam pemberian pinjaman akan menggunakan akad *Qardh*

Musyarakah adalah produk financial syariah yang berbasis kemitraan.³⁷ *Musyarakah* merupakan akad kerjasama yang dilakukan lebih dari dua belah pihak dimana salah satu pihak dipercaya untuk mengelola dana yang ada, *musyarakah* berasal dari kata *syirkah*, yang berarti pencampuran menurut para fuqaha. *Musyarakah* berarti akad antara orang-orang yang berserikat dalam hal modal dan keuntungan, kerjasama bisa berupa modal dan jasa, sebagai pelaksana, pengelola usaha boleh berasal dari salah satu anggota penyertaan atau pihak lain (diluar anggota perkongsian) atau biasa disepakati bersama.³⁸

Mudharabah merupakan akad kerjasama antara dua pihak dimana salah satu pihak memberikan dana dan pihak yang satunya mengelola dana yang telah diberikan dan akan membagi keuntungan sesuai dengan yang disepakati bersama.³⁹ *Mudharabah* adalah suatu produk finansial syariah yang berbasis

³⁷Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek Hukumnya*, edisi I (Cet. I; Jakarta: Prenada Media Group, 2014), h. 329.

³⁸Harry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Cet I; Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 204.

³⁹Harry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, h. 215.

kemitraan (*partnership*), dalam *mudharabah* terdapat dua pihak yang berjanji melakukan kerjasama dalam suatu ikatan kemitraan. Pihak yang satu merupakan pihak yang menyediakan dana untuk diinvestasikan ke dalam kerjasama kemitraan tersebut yang disebut *shahib al-mal* atau *rabbul-maal*, sedangkan pihak yang lain menyediakan pikiran, tenaga dan waktunya untuk mengelola usaha kerjasama tersebut, yang disebut *mudharib*. Mereka bersepakat untuk membagi hasil usaha yang berupa keuntungan saja berdasarkan pembagian yang porsi pembagian keuntungan tersebut telah disepakati di awal perjanjian., sedangkan dalam hal terjadi kerugian dipikul seluruhnya oleh *shahib al-mal* dan *mudharib* menanggung kehilangan pikiran, tenaga, dan waktunya yang telah dicurahkan untuk mengelola usaha tersebut.⁴⁰

Ba'i Istishna adalah akad dimana seorang produsen mengerjakan sesuatu yang dinyatakan dalam perjanjian, yakni akad untuk membeli sesuatu yang dibuatkan oleh seorang produsen dan barang serta pekerjaan dari produsen tersebut.⁴¹ Dengan demikian akad ini adalah akad jual beli dengan sistem pemesanan untuk dibuatkan sebuah barang yang diinginkannya dimana modal dalam produksi tersebut ditanggung oleh produsen itu sendiri.

Ba'i Salam merupakan akad jual beli yang bersistem pemesanan, dalam hal ini pembeli membayar dimuka barang yang ia pesan lalu barangnya datang belakangan. Jual beli ini merupakan jual beli pesanan yang dimana pembeli membeli barang dengan kriteria tertentu dengan cara menyerahkan uang terlebih dahulu.⁴²

⁴⁰Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek Hukumnya*, edisi I (Cet, I; Jakarta: Prenada Media Group, 2014), h. 293.

⁴¹Rozalinda, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 101.

⁴²Rozalinda, *Fiqh Ekonomi Syariah*, h. 94.

Akad ini tidak jauh beda dengan akad *istishna*, akan tetapi berbeda sistem pembayaran serta akad ini memesan suatu barang sedangkan *istishna* memesan untuk dibuatkan suatu barang.

Ba'i Murabahah menurut Muhammad Abu Zahra di dalam buku Fiqih Ekonomi Syariah: Prinsip dan Impelementasi pada Sektor Keuangan Syariah yang ditulis oleh Rozalinda berpendapat bahwa *Murabahah* adalah jual beli dengan harga pembelian penjual bersama keuntungan yang telah diketahui.⁴³ Artinya *mudharabah* adalah jual beli dimana pembeli memberikan margin keuntungan kepada pihak bank yang disepakati diawal perjanjian. Bank akan membelikan barang yang ingin dibeli oleh nasabah di suplier kemudian dijual kembali kepada nasabah, dan nasabah akan membayar tagihan serta keuntungan pihak bank yang telah disepakati.

Qardh adalah perikatan atau perjanjian antara kedua belah pihak, dimana pihak pertama menyediakan harta atau memberikan harta dalam arti meminjamkan kepada pihak kedua sebagai peminjam uang atau orang yang menerima harta yang dapat ditagih atau diminta kembali harta tersebut, dengan kata lain meminjamkan harta kepada orang lain yang membutuhkan dana cepat tanpa mengharapkan imbalan.⁴⁴

3. Kerangka Konseptual

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pengertian judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah dari istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini :

⁴³Rozalinda, *Fiqh Ekonomi Syariah*, h. 84.

⁴⁴Farid Budiman, "Karakteristik Akad Pembiayaan *Al-Qardh* Sebagai Akad *Tabarru*", Jurnal Karakteristik Akad Pembiayaan, Vol.28 No.3, (Pengamat Hukum, 2013), h. 5.

1. Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan matang untuk mencapai suatu kegiatan.

2. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan salah satu hasil layanan Bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan inoi membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.

3. Profitabilitas

Profitabilitas merupakan kemampuan suatu perusahaan atau lembaga keuangan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu pada tingkat asset dan modal . Profitabilitas dapat diukur melalui berbagai cara tergantung pada laba dan aktiva atau modal yang akan di perbandingkan satu dengan lainnya.

4. Bank Syariah

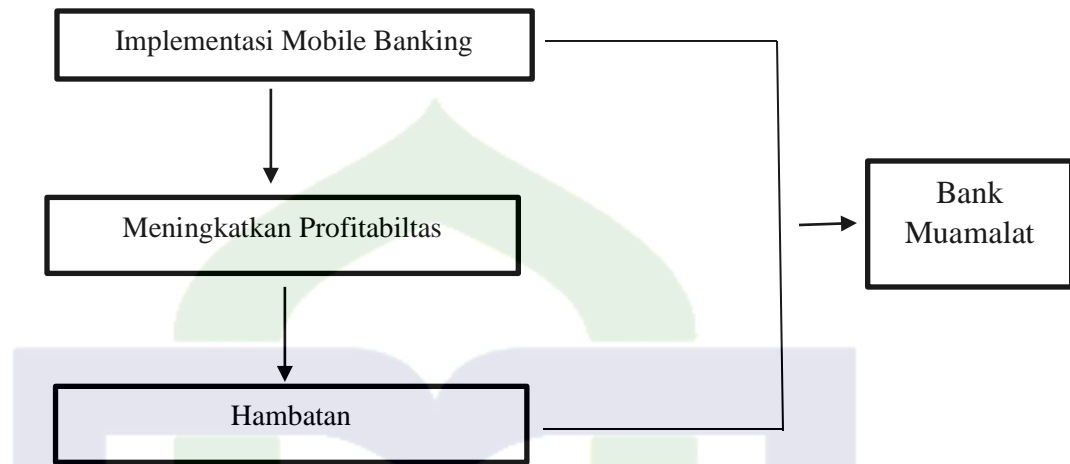
Bank Syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan hadits.

1. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang dilakukan.⁴⁵ Berdasarkan teori-teori tersebut maka peneliti akan membuat kerangka pikir sesuai dengan judul skripsi ini yaitu “Implementasi *mobile banking* dalam meningkatkan profitabilitas di Bank Muamalat Parepare.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi : Mix Methode* (Bandung: Alfabeta,2011), h.60.

Bagan kerangka pikir dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :



Skema kerangka pikir diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam dalam penelitian ini akan ditelusuri implementasi *mobile banking* dalam meningkatkan profitabilitas di Bank Muamalat KCP Parepare.