

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT
CABANG PAREPARE**



OLEH:

MARYAM

NIM: 19.2300.086

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

**STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT
CABANG PAREPARE**



OLEH:

**MARYAM
NIM: 19.2300.086**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2023**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi peningkatan minat nasabah dalam menggunakan mobile banking di bank Muamalat cabang Parepare.

Nama Mahasiswa : Maryam

NIM : 19.2300.086

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor B.2646/In.39.8/PP.00.9/07/2022

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....)
NIP : 19710208 200112 2 002 (.....)

Pembimbing Pendamping : Besse Faradiba, S.E., M.M. (.....)
NIP : 19891017 201903 2 002 (.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi peningkatan minat nasabah dalam menggunakan mobile banking di bank Muamalat cabang Parepare.

Nama Mahasiswa : Maryam
NIM : 19.2300.086
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor B.2646/In.39.8/PP.00.9/07/2022

Tanggal Kelulusan : 31 Juli 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (Ketua)
Besse Faradiba, SE., M.M. (Sekretaris)
Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. (Anggota)
I Nyoman Budiono, M.M. (Anggota)



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt. Atas berkat rahmat, hidayah, dan taufik-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studinya dan mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibunda Hakika Sakaria dan Ayahanda Abd. Rahim R. Kanoto yang penulis sangat cintai, dimana dengan didikan dan doa tulusnya, penulis bisa menyelesaikan tugas akademik penulis dengan mudah tanpa hambatan yang berarti.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Pembimbing utama saya dan Ibu Besse Faradiba, SE., M.M. selaku pembimbing pendamping. Kemudian juga kepada Ibu Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. dan Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku dosen penguji atas segala bimbingan dan bantuan yang telah diberikan, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dengan penuh tanggung jawab dalam pengembangan dan pengelolaan media pembelajaran di IAIN Parepare menuju ke arah yang lebih baik.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif dan menyenangkan bagi mahasiswa.
3. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktunya dalam mendidik saya selama melakukan studi di IAIN Parepare.
4. Kepada saudara kandung saya M. Fadli Alqadri Rahim maupun persepupuan saya yang senantiasa memberikan semangat dan doa serta nasihat yang tiada henti.

5. Sahabat terkasih saya, Reni Angreni dan Riska Sri Handayani yang senantiasa menemani di perkuliahan, yang selalu ada untuk saya baik suka maupun duka, dan seluruh teman-teman Mahasiswa IAIN Parepare Angkatan 2019 dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas untuk semua kebaikan kalian.

Penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik bantuan moril maupun bantuan material, hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT. Berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhir kata, penulis menyampaikan. Sekiranya pembaca berkenan memberikan saran konsturktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare 03 Juni 2023

Penulis,



Maryam

19.2300.086

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Maryam
Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.086
Tempat/Tanggal Lahir : Bittoeng, 25 November 2000
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 03 Juni 2023

Penulis,



Maryam

NIM. 19.2300.086

ABSTRAK

Maryam. *Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare.*
(dibimbing oleh Dr. Muzdalifah Muhammadun dan Besse Faradiba)

Mobile Banking merupakan sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat, nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN, faktor penghambat dalam aplikasi Muamalat DIN serta untuk mengetahui implementasi strategi bank dalam meningkatkan minat nasabah di KCP Bank Muamalat Parepare.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field Research*) yang bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi serta menggunakan teknik pengolahan data *coding* dan kategorisasi. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kredibilitas dengan uji triangulasi yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data yang digunakan yakni reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan verifikasi (*verification*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem Muamalat DIN yang canggih ini dapat memberikan informasi secara cepat kepada penggunanya tanpa mengenal waktu, ruang, jarak, dan kondisi lainnya. Kemajuan teknologi digital mendorong manusia untuk menggunakannya, sehingga semua orang dianggap perlu untuk mempelajarinya serta mengetahui cara pengoperasiannya. Muamalat DIN ini semakin meningkat dan semakin banyak diminati oleh nasabah karena dengan kemudahannya dalam menggunakan sistem mobile banking seperti transfer sesama rekening atau sesama bank, cek saldo, pembayaran tagihan-tagihan atau pembelian kecuali tarik tunai. Adapun faktor penghambat yang biasa terjadi pada Muamalat DIN yaitu jaringan yang kurang baik yang menyebabkan sistem pada aplikasi terkadang sulit untuk diakses. Faktor lainnya yaitu di sebabkan karena adanya serangan virus yang biasa menyerang aplikasi, cara mengatasinya bank harus terus meningkatkan keamanan serta disarankan untuk nasabah agar tidak *login* atau bertransaksi di *handphone* orang lain. Dalam hal ini nasabah akan lebih merasa nyaman pada pengoperasiannya. Serta implementasi peningkatan pelayanan nasabah yaitu dengan melakukan promosi dan fleksibilitas proses pelayanan lebih mudah. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, bank juga semakin mengembangkan produk dan juga pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena mau tidak mau bank juga harus berinteraksi dengan perkembangan teknologi agar bank dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Maka dari itu, dengan diperolehnya kepuasan nasabah maka secara tidak langsung bank juga akan mendapatkan feed back yang sangat menguntungkan yaitu loyalitas nasabah.

Kata kunci : Mobile Banking, Minat Nasabah, Bank Muamalat.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	viii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II.....	5
A. Tinjauan Penelitian Relevan	5
B. Tinjauan Teoritis	9
C. Tinjauan Konseptual.....	17
D. Kerangka Pikir	22

BAB III	23
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Fokus Penelitian	23
D. Jenis dan Sumber Data	24
E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data	26
F. Uji Keabsahan Data.....	28
G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV	33
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan hasil penelitian	52
BAB V	57
PENUTUP	57
A. Simpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
BIODATA PENULIS	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile banking</i> Bank Muamalat Parepare	35
Tabel 4. 2 Faktor Yang Mempengaruhi Turunnya Minat Nasabah.....	41
Tabel 4. 3 Impelentasi Strategi Bank Muamalat Meningkatkan Minat Nasabah.....	44



No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare	65
2	Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare	66
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank Muamalat KCP Parepare	67
4	Pedoman Wawancara	68
5	Surat Keterangan Wawancara	71
6	Transkrip Wawancara	76
7	Dokumentasi Wawancara	81
8	Biodata Penulis	88

PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ša</i>	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Dhal</i>	Dh	De dan Ha
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	N	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan Ye
ص	<i>Šad</i>	Š	Es (dengan titik dibawah)
ض	<i>Ḍad</i>	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	<i>Ṭa</i>	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	<i>Ẓa</i>	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	<i>‘Ain</i>	‘	Koma Terbalik Keatas
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qof</i>	Q	Qi

ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
ه	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	'	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak ditengah atau diakhir, maka ditulis dengan tanda (')

2. Vokal

Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	<i>Fathah dan Ya</i>	Ai	a dan i
أُو	<i>Fathah dan Wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

حَوْلَ : *hauLa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
------------------	------	-----------------	------

اَ-آيَ	<i>Fathah dan Alif atau Ya</i>	Ā	a dan garis diatas
يِ	<i>Kasrah dan Ya</i>	Ī	i dan garis diatas
وُ	<i>Dammah dan Wau</i>	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : *Māta*

رَمَى : *Ramā*

قِيلَ : *Qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditranliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Raudah al-jannah atau Raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fādilah atau Al-madīnatul fādilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ˀ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

ُ	: <i>Al-Hajj</i>
نِعْمَ	: <i>Nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'Aduwwun</i>

Jika huruf *ى* bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (*يَ*), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ	: 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)
عَلِيٌّ	: 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ل* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الشَّمْسُ	:	<i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	:	<i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i>)
الْفَلْسَفَةُ	:	<i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	:	<i>al-biladu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	<i>ta'muruna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-nau'</i>
سَيِّئَةٌ	:	<i>syai'un</i>
أَمْرٌ	:	<i>umirtu</i>

8. Kata arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fi zilal al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibarat bi 'umum al-lafz la bi khusus al-sabab

9. Lafz al-jalalah (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dinullah* بِاللَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmmatillah*

10. Huruf kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa ma Muhammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi'a linnasi lalladhi bi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadan al-ladhi unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi

Abu Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abu* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu*)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi *Abu Zaid, Nasr Hamid* (bukan: *Zaid, Nasr Hamid Abu*)

11. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

Swt	=	<i>subhanahu wa ta 'ala</i>
Saw	=	<i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallam</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر

الخ = إلى آخرها/إلى آخره

ج = جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjanagannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa indonesia kata”edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. :: “dan lain-lain” atau” dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk.(“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. :: Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj :: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya
- Vol. Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuag buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.
- No. Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomot karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital sekarang ini, bank-bank syariah harus dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan, cepat dan praktis dengan memanfaatkan teknologi seperti sebagaimana yang dilakukan oleh bank konvensional. Indonesia merupakan negara *technology user country* yang dalam hal perkembangan teknologi informasi termasuk sangat cepat. Oleh sebab itu, perbankan syariah harus menggunakan bahkan mengikuti trend kemajuan dalam *technology financial* tersebut.¹

Perkembangan dan kelangsungan usaha bank saat ini tergantung dari kemampuan bank dalam melakukan inovasi produk dan jasa bank. Perkembangan pesat teknologi informasi dan globalisasi saat ini mendukung dunia perbankan untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada nasabah. Perkembangan dari sektor jasa perbankan di Indonesia saat ini terlepas dari sistem perbankan secara umum.²

Persaingan antar bisnis perbankan semakin ketat. Bank syariah bukan saja bersaing antar bank syariah, melainkan juga bersaing dengan bank umum konvensional dan bahkan kedepan bank syariah di Indonesia mau tidak mau juga harus siap untuk bersaing kedepan dengan bank-bank asing yang sudah mulai masuk dan berdiri di Indonesia.³

¹ Agustianto Mingka, *Inovasi dan Layanan Teknologi Bank Syariah*, (Jakarta: 2011- 2015), hal 1-3

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta; Rajawali Pers, 2014),hal. 24.

³ Sofyan Assauri, *Strategic Management* (Depok: Rajawali Pers, 2017),hal 1.

Sejumlah bank syariah juga telah memanfaatkan teknologi yang ada untuk menciptakan produk digital, seperti layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan lain sebagainya. Dari upaya tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengetahui angka pertumbuhan pada bank syariah di Indonesia.⁴

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui sms (pesan singkat) pada handphone. Dengan adanya handphone dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Minat nasabah dapat dikatakan suatu ketertarikan terhadap sesuatu dan kecenderungan memilih apa yang diinginkan. Salah satunya dengan ketertarikan dan kecenderungan terhadap minat menabung, misalnya kecenderungan seseorang yang religius cenderung memilih bank syariah dari pada bank konvensional karena berdasarkan syariat agama konsep riba dalam bank konvensional itu tidak dibenarkan dalam islam.⁵

Minat nasabah tidak bisa luput dari perilaku seseorang dalam aktivitas sehari-hari. Perilaku seseorang biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kebiasaan

⁴ Fathayatul Husna, Wajah Ekonomi 4.0: Perbankan Syari'ah Digital, Peningkatan Daya Saing dan Strategi Dakwah Islam, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*: Vol. 3 No.1, Oktober 2020, hal. 60.

⁵ Damayanti, S. "Pandangan Islam, Pelayanan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang x", *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, (2017), hal 17.

dalam keluarga, keyakinan, budaya, gaya hidup, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan lingkungan hidup. Hal ini menjelaskan bahwa kaitan perilaku seseorang berkaitan erat dengan pemilihan minat terhadap sesuatu. Perilaku seseorang juga berkaitan dengan pengambilan keputusan sesuai dengan kebutuhan dan pertimbangan orang tersebut.⁶

Berdasarkan data tersebut yang menunjukkan menurunnya minat nasabah dalam menggunakan *m-banking* dikarenakan beberapa hal, salah satunya pemikiran nasabah takut akan dengan kejahatan yang terjadi ketika memasukkan data dalam aplikasi *m-banking*, oleh karena itu pihak bank perlu melakukan beberapa upaya untuk menarik minat nasabah.

Berangkat dari observasi awal, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Strategi peningkatan minat nasabah dalam menggunakan mobile banking di Bank Muamalat Parepare”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di KCP Bank Muamalat Cabang Parepare?
2. Faktor penghambat dalam aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Parepare?
3. Bagaimana transaksi strategi bank dalam meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di KCP Bank Muamalat Cabang Parepare?

⁶ Nisak, A., Saryadi, & Suryoko, S.. “Pengaruh Kelompok Acuan dan Pengetahuan Tentang Perbankan Syari’ah Terhadap Minat Menabung di Perbankan Syari’ah Semarang”. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, (2013), hal 44.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di KCP Bank Muamalat Cabang Parepare.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat aplikasi Muamalat DIN pada Bank Bank Muamalat KCP Parepare.
3. Untuk mengetahui implementasi strategi bank dalam meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di KCP Bank Muamalat Cabang Parepare

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Dalam penelitian ini dapat dijadikan media untuk mencoba menerapkan pemahaman teoritis yang diperoleh di bangku kuliah dalam kehidupan nyata dan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan bahan kajian tentang gambaran informasi tentang Strategi peningkatan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat Cabang Pare-pare.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian yang menjadi bahan acuan dan bahan perbandingan peneliti dalam melaksanakan penelitian, penelitian relevan juga berguna untuk menambah dan memperkaya bahan kajian. Adapun beberapa penelitian yang relevan yang berhubungan dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro dengan hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh persepsi kemudahan menggunakan internet banking terhadap niat menggunakan internet banking tidak signifikan; persepsi daya guna (usefulness) internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan internet banking; persepsi kemudahan menggunakan internet banking berpengaruh terhadap daya guna (usefulness) internet banking; persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan internet banking; kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan internet banking.⁷
2. Khairani Ratnasari Siregar ‘Model Penerimaan Teknologi (*technology acceptance model*) Layanan Internet Banking (Studi Kasus: Adopsi Teknologi Internet Banking Mahasiswa ITB). Hasil penelitian diketahui Pencitraan dan norma subyektif memiliki peranan signifikan mempengaruhi niat mengadopsi teknologi Internet Banking secara tidak langsung. Kegunaan yang dirasa

⁷ Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan Internet Banking terhadap Niat Menggunakan Internet Banking*, (Jakarta 2008), h. 10.

memiliki dampak positif secara signifikan pada model penerimaan teknologi, hal ini sesuai dengan model perpanjangan dari penerimaan teknologi.⁸

3. Penelitian karya Restu Guriting Panggalih dan Zaki Baridwan, dengan judul “Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan *Modified Theory Of Planned Behavior*”. Hasil dari penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat untuk menggunakan layanan internet banking dengan menggunakan model *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen (1991). Metode pengumpulan data adalah metode survei. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang menduduki posisi penting di Universitas Brawijaya Malang. Penelitian ini memperoleh respon sebanyak 64 karyawan yang pernah menggunakan internet banking. Analisis dilakukan dengan menggunakan Software Smart PLS. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa keuntungan persepsian, sikap serta kontrol perilaku persepsian berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan internet banking. Sedangkan norma subjektif, kepercayaan, serta resiko persepsian tidak berpengaruh terhadap minat digunakannya layanan internet banking. Hal ini berarti bahwa keuntungan yang ditawarkan dari layanan, sikap positif dari nasabah terhadap layanan, serta kontrol perilaku akan membentuk minat dalam menggunakan internet banking.⁹
4. Penelitian karya Suci Sulistiyarini, dengan judul “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi *Technology*

⁸ Khairani Ratnasari Siregar, *Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model) Layanan Internet Banking* (Studi Kasus: Adopsi Teknologi Internet Banking), (Surabaya, 2008), h. 19.

⁹ Restu Guriting Panggalih dan Zaki Baridwan, *Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Barwijaya, 2013.

Acceptance Model (TAM) dan *Theory Of Planned Behavior (TPB)*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat individu untuk menggunakan mobile banking ditentukan oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*). Hasil penelitian ini mendukung model kombinasi TAM dan TPB. Dalam penelitian ini, persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan persepsi kegunaan pada sikap individu dalam menggunakan *mobile banking*. Persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi sikap individu dalam menggunakan mobile banking dikarenakan memberi kemudahan bagi penggunanya dalam memanfaatkan layanan mobile banking. Sikap memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan norma subjektif pada minat individu dalam menggunakan mobile banking. Sikap memengaruhi individu dalam penggunaan mobile banking dikarenakan sikap sebagai perasaan positif atau negatif pengguna mobile banking yang ditunjukkan oleh perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap mobile banking. Penelitian ini tidak berhasil membuktikan bahwa minat individu dalam menggunakan mobile banking ditentukan oleh kontrol perilaku persepsian. Kontrol perilaku persepsian berkaitan dengan kesesuaian pendidikan, kompetensi pada individu, pengalaman terkait dengan penggunaan mobile banking dan kemudahan dalam pembelajaran sesuatu yang baru. Dalam hal ini nasabah bank Mandiri Tbk dan bank BCA Tbk kota Malang masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan mobile banking karena terbatasnya pengetahuan yang dimiliki

serta kurangnya kemampuan individu untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan mobile banking.¹⁰

5. Penelitian karya Thatit Mahendra, yang berjudul “Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Modified *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB)”. Hasil dari penelitian ini adalah Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah hasil penelitian menunjukkan bahwa minat individu dalam menggunakan mobile banking ditentukan oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), Sikap (*attitude*) dan perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Hasil tersebut mendukung model kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Dalam penelitian ini sikap memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap minat individu dalam menggunakan mobile banking dibandingkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dikarenakan sikap sebagai perasaan positif atau negatif pengguna mobile banking yang ditunjukkan oleh perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap mobile banking. Hasil dari penelitian ini juga tidak dapat membuktikan bahwa minat individu dalam menggunakan mobile banking ditentukan oleh persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) dan norma subjektif (*subjective norm*). Persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) berkaitan dengan kemampuan individu dalam pembelajaran sesuatu yang baru dan sumber daya dalam mengadaptasi suatu teknologi. Sedangkan untuk norma subjektif (*subjective norm*), penilaian

¹⁰ Suci Sulistiyarini, Pengaruh *Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) Dan Theory Of Planned Behavior (TPB)*, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2013.

subjektif individu mengenai preferensi orang lain dan dukungan (*support*) atas suatu perilaku memiliki peranan penting.¹¹

B. Tinjauan Teoritis

1. *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking adalah langkah awal evolusi bank menjadi *financial service provider* (FSP). Dalam hal ini, fungsi bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan uang. Sebagai FSP, bank di masa depan berfungsi mengelola keuangan nasabahnya. Termasuk dalam pembayaran tagihan, sampai merencanakan dana pensiun. Layanan-layanan ini bersifat personal, disesuaikan dengan karakteristik nasabahnya.

Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Selain itu Mattila menyatakan bahwa *Mobile Banking* adalah layanan perbankan melalui saluran via wireless.¹² *Mobile banking* adalah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone*. Adapun dua macam bentuk *mobile banking*, yaitu SMS-Banking yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan WAP-Banking bentuk *mobile internet service* yang diakses via (internet) *Connection Mobile Banking* menjadi pilihan karena mudah

¹¹ Thatit Mahendra, *Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Modified Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB)*, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2014.

¹² Matilla, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Layanan Mobile Banking, *Jurnal Perbankan Internet Dan Perdagangan*, Vol. 8, No. 8, hal. 10.

digunakan, praktis, lebih aman (berbasis nomor telpon seluler), bersahabat dan nyaman.

b. Jenis-jenis *mobile banking*

Layanan *mobile banking* bank syariah adalah layanan yang berbasis pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Terdapat kesamaan fungsional antara *internet banking* dan *mobile banking*. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relative sama dengan *internet banking* seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan pelayanan lainnya.¹³

Produk-produk layanan jasa yang terdapat di dalam *mobile banking* yaitu:

a. SMS (*Short Message Service*)

Banking pada saat itu seperti Telkomsel dan Indosat. Layanan SMS banking bank syariah saat itu sangat terbatas seperti informasi saldo dan pemberitahuan bila ada dana yang ditarik atau masuk dari rekening bank syariah. Saat ini layanan *sms banking* masih terus digunakan dengan jenis layanan transaksi keuangan yang semakin beragam seperti pantau saldo rekening, transfer sesama dan antar bank, informasi tagihan, dan layanan perbankan syariah lainnya.

¹³ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Perbankan Syariah dari Teori ke Praktek*, cet.ke-1(Yogyakarta: Depublish, 2018),

b. *Internet banking*

Internet banking adalah suatu layanan perbankan syariah dengan menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Contohnya Brimo, M-DIN, Bank Syariah Mobile dan lain-lain. Layanan internet banking dapat digunakan dengan perangkat computer seperti, personal computer, laptop, notebook, dan smartphone. *Internet banking* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki aktifitas yang padat. Penyediaan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.¹⁴

c. Kelebihan dan kekurangan *mobile banking*

Mobile banking dalam penggunaannya terdapat segala macam transaksi teratasi secara cepat dan mudah. Bahkan ketika kita tengah sibuk atau menghabiskan waktu dengan libur, dan lain sebagainya. Tetapi hal tersebut tidak mengurangi optimisasi internet marketing yang kamu jalani.

Beberapa keuntungan menggunakan *mobile banking* sebagai berikut:

- a. Bisa diakses di mana pun.
- b. Menghemat waktu karena bisa melakukan berbagai macam pembayaran tagihan kapan pun kamu mau.
- c. Tampilan *mobile banking* sangat simple dan penggunaannya begitu mudah.

¹⁴ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Perbankan Syariah dari Teori ke Praktek*, cet.ke-1(Yogyakarta: Depublish, 2018),

- d. Kamu bisa cek saldo, cek mutasi rekening tabungan, cek suku bunga, dan masih banyak lagi.
- e. Mengurangi resiko penipuan karena setiap transaksi yang dilakukan mendapat konfirmasi.¹⁵

Kelemahan *M-banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspot* atau ketersediaan jaringan, maka layanan *M-Banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukan tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *M-Banking*. Namun demikian hal tersebut dapat mengganggu transaksi nasabah terutama jika nasabah dalam kondisi mendesak.

Keamanan yang masih menjadi kekhawatiran nasabah. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Keamanan data merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi online, resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan.

Beberapa kelemahan lainnya antara lain sering log out sendiri. Sering diblokir, respon buruk, keamanan, dana dipotong tapi transaksi tidak diterima, selalu minta ganti password, processing, error permintaan tidak dapat diproses, informasi invalid

¹⁵ Eva Riyanty Lubis, *Panduan Cepat dan Mudah Belajar Internet Marketing*, (Jakarta; Bhuana Ilmu Populer, 2018), hal. 102.

pin block, cek saldo kena biaya, kurang user *friendly*, bukti transaksi kadang dikirim ke email kadang tidak, selalu time out dan lainnya.¹⁶

Perbedaan Mobile Banking pada Bank lain dan M-DIN pada Bank Muamalat adalah terdapat pada PIN/TIN dalam aplikasi tersebut, di aplikasi pada Bank lain itu memasukkan PIN kita perlu berkali-kali dalam mengonfirmasi sedangkan pada M-DIN cukup dengan satu kali saja pada saat awal masuk.

Dalam islam sendiri tidak pernah mengekang umatnya untuk maju dan modern, dalam islam dituntut untuk maju dan berkembang dengan cara melakukan berbagai penelitian untuk meningkatkan daya saing terhadap umat lainnya. Dalam agama islam dianjurkan untuk melakukan penelitian dan eksperimen apapun, tidak terkecuali dalam bidang teknologi, selama itu tidak bertentangan dengan Al-quran dan memberi kemudahan terhadap umatnya. Hal tersebut dinyatakan oleh Allah dalam firman-nya:

2. Pengertian Strategi Bank

Pengertian Strategi Bank adalah suatu proses pengevaluasian kekuatan dan kelemahan perusahaan dibandingkan dengan peluang dan ancaman yang ada dalam lingkungan yang dihadapi dan memutuskan strategi pasar, produk yang menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan.¹⁷

Strategi merupakan pondasi tujuan organisasi, dan strategi dalam hakikatnya perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tersebut. Maka strategi adalah wujud rencana dalam bidang pemasaran yang ditetapkan dan dijalankan guna

¹⁶ Eva Riyanty Lubis, *Panduan Cepat dan Mudah Belajar Internet Marketing*, (Jakarta; Bhuana Ilmu Populer, 2018), hal. 15.

¹⁷ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Renika Cipta, 2009), hal. 339.

mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dari pengertian diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi bank adalah suatu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu dalam badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengeluarkan dalam bentuk pembiayaan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat.¹⁸

a. **Macam-macam Strategi Bank**

Macam-macam Strategi Bank Dalam prakteknya setiap lembaga keuangan memiliki macam-macam strategi secara umum terbagi menjadi tiga yaitu:

- a. Strategi perusahaan yaitu strategi yang disusun pada puncak organisasi yang menyatakan bisnis-bisnis yang akan masuk oleh suatu organisasi (perbankan)
- b. Strategi bisnis yaitu strategi yang memfokuskan bagaimana bersaing dalam suatu bisnis tertentu.
- c. Strategi fungsional yaitu berfokus pada jangka pendek, mempunyai perhatian terhadap sub-aktivitas fungsional (operasi keuangan, memasarkan, sumber daya lain-lain).¹⁹

b. **Strategi Marketing Bank**

¹⁸ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2012), hal. 49.

¹⁹ Amin Widjaya Tunggal, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002), hal. 160.

Strategi Marketing Bank Strategi berasal dari kata Yunani Strategos yang berarti Jendral. Setrategi secara harfiah berarti seni para Jendral. Strategi adalah penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang suatu perusahaan dan arah tindakan serta sumber daya diperlakukan untuk mencapai sasaran dan tujuan itu.²⁰

4. Minat Nasabah

a. Pengertian Minat Nasabah

Minat adalah Konsumen terangsang untuk mencari informasi mengenai inovasi terhadap barang dan jasa.²¹ Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, minat di artikan “sebagai niat atau kehendak”.²² Minat merupakan suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.²³

Jadi dapat disimpulkan bahwa minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen.

²⁰ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), hal. 339.

²¹ Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008), hal. 357.

²² Depatemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) CET III, hal. 67.

²³ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Pesikologi suatu pengantar Dalam Perseptif islam*, (Jakarta: Pranada Media, 2004), hal. 263.

Minat pada dasarnya dapat dibentuk dalam hubungannya dengan objek. Yang paling berperan dalam pembentukan minat selanjutnya dapat berasal dari orang lain, meskipun minat dapat didapat dari dirinya sendiri.

b. Jenis dan sifat minat

Terdapat dua jenis minat yaitu minat personal (*individual*) dan situasional. Penjelasan mengenai jenis minat yaitu sebagai berikut:

1) Personal internet

Personal internet atau individual internet adalah aspek yang lebih cenderung (tahan lama) pada diri seseorang. Personal internet (persepsi, keluarga, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia, dan gaya hidup) kerap memainkan peranan penting dalam mengambil keputusan konsumen, khususnya bila ada keterlibatan yang tinggi dan resiko yang dirasakan atas produk atau jasa yang memiliki fasilitas public.

Persepsi adalah proses individu untuk mendapatkan, mengorganisasi, mengelola dan menginterpretasikan informasi. Informasi yang sama bisa dipersepsikan berbeda oleh individu berbeda. Menurut Mowen dalam Etta Mamang, menyebut tahap pemaparan, perhatian, dan pemahaman sebagai persepsi.²⁴

Keluarga adalah lingkungan mikro, yaitu lingkungan paling dekat dengan konsumen. Keluarga adalah lingkungan dimana sebagian besar konsumen tinggi dan berinteraksi dengan anggota-anggota keluarga lainnya.

²⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2013), hal. 41.

Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual.

2) Situasional interest

Situasional interest adalah aspek yang berumur lebih pendek. Minat situasional dipicu oleh sesuatu dilingkungan sekitar, seperti hal-hal yang baru, berbeda, tak terduga, atau secara khusus hidup sering menghasilkan minat situasional.

Minat itu sendiri memiliki sifat dan karakter khusus, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Minat bersifat pribadi (individual) ada perbedaan antara minat seseorang dan orang lain.
- 2) Minat menimbulkan efek deskriminatif.
- 3) Erat hubungannya dengan motivasi, mempengaruhi, dan dipengaruhi motivasi.
- 4) Minat merupakan sesuatu yang dipelajari, bukan bawaan lahir dan dapat berubah tergantung pada kebutuhan, pengalaman, dan mode.²⁵

C. Tinjauan Konseptual

Judul skripsi ini adalah “Strategi peningkatan minat nasabah dalam menggunakan mobile banking di bank Muamalat cabang Pare-pare”, judul tersebut mengandung unsur-unsur pokok yang perlu dibatasi pengertiannya agar pembahasan proposal skripsi ini lebih fokus dan lebih spesifik. Disamping itu, tujuan konseptual memiliki pembatasan makna yang terkait dengan judul tersebut akan memudahkan

²⁵ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2013), hal. 42.

pemahaman terhadap isi pembahasan serta dapat menghindari kesalah pahaman. Oleh karena itu, dibawah ini akan diuraikan tentang pembahasan makna dari judul tersebut.

1. *Strategi Peningkatan Minat Nasabah Pada Bank*

Bank Muamalat kantor cabang Pare-pare memiliki suatu keunggulan layanan jasa diantaranya ialah M-DIN (Muamalat Din). Agar tidak kalah saing dengan Bank lain yang berada di wilayah Parepare, maka untuk mencapai tujuannya maka Bank Muamalat melakukan beberapa strategi pendekatan untuk menarik minat nasabah. Adapun strategi peningkatan minat nasabah menggunakan internet M-DIN sebagai berikut:

1. Melakukan promosi

Kegiatan promosi dilakukan untuk memperkenalkan layanan jasa dan juga untuk mempertahankan nasabah. Promosi bisa dilakukan dengan cara membuat iklan dan penjualan personal. Dan untuk costumer servise menawarkan layanan jasa mobile banking pada saat nasabah membuka rekening baru. Dan pada saat melayani nasabah karyawan harus bersikap ramah dan menarik agar nasabah tertarik dengan produk yang kita tawarkan. Namun tidak semua nasabah melakukan registrasi rekening baru yang ingin menggunakan layanan mobile banking karena beberapa hal diantaranya, mayoritas masyarakat parepare adalah petani, pedagang yang pengetahuannya masih sedikit tentang Mobile Banking. Dan masyarakat kekurangan dalam fasilitas modern.

2. Fleksibilitas Proses Pelayanan

Untuk menggunakan jasa layanan internet mobile banking terlebih dahulu nasabah melakukan pendaftaran. Bank Muamalat parepare ini tidak seperti kartu debit dan mobile banking pada bank lainnya. Pada umumnya jika memasukkan pin salah lebih dari tiga kali berturut-turut akan langsung terblokir, di Bank Muamalat parepare ini tidak akan terjadi. Memang setelah tiga kali salah, mobile banking tidak dapat digunakan pada hari itu tapi hari berikutnya jika nasabah masih ingat dengan pinnya yang benar maka nasabah masih bisa kembali menggunakannya. Jadi tidak perlu menghubungi pihak bank untuk membuka blokir. Tapi jika nasabah memang sudah benar lupa maka bisa mendatangi pihak yang berwenang. Penggunaan internet banking mengenai proses registrasi sampai kepada penggunaannya adalah mudah dan tidak memerlukan pembelajaran yang mendalam mengenai internet *mobile banking*, menggunakan handphone.²⁶

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ
بِعٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغۡضُوْا فِيْهِ وَاَعۡلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَفِيْرٌ حَمِيْدٌ

²⁶ Hamdiah, Likdanawati, *strategi peningkatan minat nasabah dalam penggunaan internet mobile bankin*, Jurnal Visioner & Strategis: Vol. 10 No. 1, Maret 2021. Hal 1-8.

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”²⁷

Pribadi muslim seharusnya profesional dan berahlak mulia itu akan menjadikan setiap tindakan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga orang yang ada disekitarnya merasakan kedamaiannya, seperti hadist nabi Muhammad SAW berikut ini :

عَبْدُ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
وَسَلَّمَ قَالَ الْمُسْلِمُ مَنْ سَلِمَ الْمُسْلِمُونَ مِنْ لِسَانِهِ وَيَدِهِ وَالْمُهَاجِرُ
مَنْ هَجَرَ مَا نَهَى اللَّهُ عَنْهُ

Artinya:

“Diriwayatkan dari Abdullah bin Amr ra. Bahwa Rosullah pernah bersabda,” seseorang muslim adalah orang yang tidak merugikan muslim lainnya dengan lidah maupun kedua tangannya”. (Bukhari: 9).²⁸

2. Mobile Banking

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time.²⁹ *Mobile banking* adalah suatu layanan yang diberikan untuk mendukung

²⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 67

²⁸ Al Hafizh Ibnu Hajar Al Asqalani, *Jilid 1*, (Fathul Bari: Shahih Al Bukhari, 2011), h. 90.

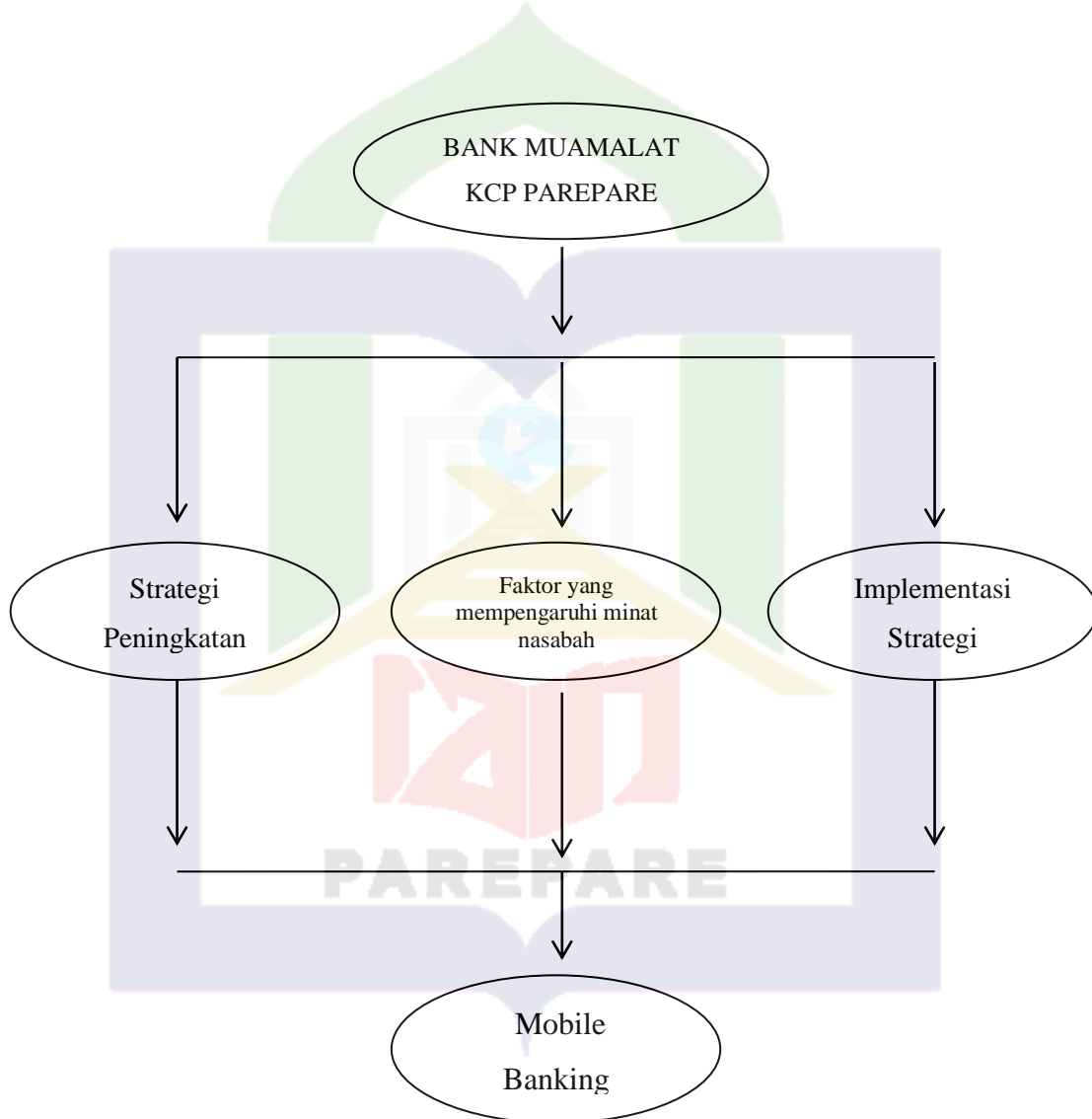
²⁹ Annisa Fitri Irani, “Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”. *Dinamis Journal Of Islamic Management and Bussines*, Vol., 2, No. 2 Oktober 2018, hal. 100.

kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler. Selain itu layanan mobile banking juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Namun masih belum banyak masyarakat yang menggunakan mobile banking dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti, kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking*, serta masih banyaknya nasabah yang masih nyaman dengan menggunakan transaksi secara manual dengan langsung ke bank untuk mengantri.³⁰

³⁰ Nurhastuti. “Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking di BRI Syariah” (2019)

D. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir merupakan pedoman peneliti untuk melaksanakan penelitian dan membantu peneliti untuk fokus pada penelitian yang akan dilakukan. Adapun kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan pendekatan fenomenologi, dikatakan *field research* karena pengumpulan datanya diperoleh berdasarkan data lapangan, dengan manusia sebagai alat instrument penelitian utama. Fenomenologis adalah pendekatan penelitian yang tidak menggunakan hipotesis atau dugaan sementara dalam proses analisisnya, meskipun fenomenologi bisa pula menghasilkan sebuah hipotesis untuk diuji lebih lanjut. Selain itu, fenomenologi tidak diawali dan tidak memiliki tujuan untuk menguji teori melalui suatu hipotesis.³¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dan perolehan data dilakukan di lakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare di Jl. Sultan Hasanuddin No.3, Ujung Sabbang, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91114.

2. Waktu Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian yang akan dilaksanakan kurang lebih 1 bulan lamanya (d disesuaikan dengan kebutuhan penelitian).

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pembatasan bidang kajian dan memperjelas relevansinya dengan data yang akan dikumpulkan. Fokus penelitian merupakan suatu

³¹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: CV Alfabeta 2014). Hal. 223

penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan intisari dari penelitian yang akan dilakukan dan pembatasan bidang kajian permasalahan agar dapat mempermudah dan mengarahkan penelitian ke sasaran yang tepat.³²

Penelitian yang dilakukan akan berfokus pada Strategi Peningkatan Minat Nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Syariah di Bank Muamalat Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1) Data Subjek

Data subjek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (responden). Data subjek dengan demikian merupakan data penelitian yang dilaporkan sendiri oleh responden secara individual atau secara kelompok.

2) Data Dokumenter

Data dokumenter adalah jenis data penelitian yang antara lain berupa faktur, jurnal, surat, notulen hasil rapat, memo ataupun dalam bentuk laporan program laporan keuangan.

Sumber data adalah semua keterangan yang bersumber dari data diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistic atau dalam bentuk lainnya, guna keperluan penelitian tersebut.³³

³² IAIN Parepare, “*Penulisan karya ilmiah berbasis teknologi informasi*”, (IAIN Parepare, 2020), h. 23.

³³ Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*. (Jakarta, Rineka Cipta:2006), h. 87.

Sumber data menurut Suharsimi Arikurno adalah sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh, penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat dimuka. Dalam penelitian lainnya terdapat dua jenis data yang di analisis yaitu primer dan sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data Primer

Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek penelitian (informan) yang berkenan dengan variable yang diteliti.³⁴

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pihak Bank Muamalat Cabang Parepare. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari lapangan baik yang berupa observasi maupun hasil wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. .³⁵

³⁴ Suharsi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*". (Jakarta: Rineka Cipta, 20018). Hal. 22.

³⁵ Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, (Yogyakarta: Grhatam Pustaka, 2014), hal. 145.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa diketahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³⁶ Dalam penelitian ini mengumpulkan data yang dilakukan melalui:

1. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut S. Margono, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan tersebut dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa. Dalam hal ini pengamatan dikhususkan terhadap proses kegiatan Strategi peningkatan minat nasabah dalam menggunakan mobile banking di bank muamalat kcp parepare.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan kepada narasumber.³⁷ Metode wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara terstruktur. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara pengumpulan data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan. Dengan

³⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 62.

³⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hal. 73.

penelitian terstruktur ini responden diberikan pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.³⁸

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive* yang dapat diartikan sebagai maksud, tujuan atau kegunaan. *Purposive sampling* adalah menentukan pemilihan sampel dengan alasan tertentu, bisa dikarenakan alasan mudah mendapatkan data atau alasan lainnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk mencatat, menyalin, mengambil gambar, menggandakan data atau dokumentasi tertulis lainnya.³⁹

Dokumentasi yang dilakuakn peneliti dengan menggunakan dokumen atau arsip yang berhubungan dengan judul penelitian, baik sejarah, visi misi, dokumentasi dengan masyarakat yang menggunakan mobile banking syariah dan sebagainya. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui tulisan, buku-buku dan penelitian lainnya.

2. Teknik Pengolahan Data

Dalam riset kualitatif tahap pengumpulan dan pengolahan data merupakan proses yang saling berhubungan dan harus dilakukan secara bergantian. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Hal ini dapat dilakukan

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mied Methods)*, (Bandung: Penerbit Alfabet, 2013), hal. 188.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mied Methods)*, (Bandung: Penerbit Alfabet, 2013), hal. 74.

dalam bentuk pengkodean, yang merupakan proses penguraian data, pembuatan konsep dan penyusunan kembali dengan cara yang baru.

a. Coding

Prosedur yang dilakukan dalam tahap pengelolaan data yang merupakan dasar dari proses pengkodean yaitu dengan melakukan perbandingan secara terus menerus dan melakukan pengajuan pertanyaan-pertanyaan. Metode riset inimenekankan pada validitas data melalui verifikasi dan menggunakan *coding* sebagai alat utama dari pengolahan data. Proses biasanya dimulai dengan pengkodean (*coding*) serta pengkategorian data. Ada beberapa cara untuk melakukan pengkodean, yaitu: pengkodean terbuka (*open coding*), pengkodean terporos (*axial coding*) dan pengkodean terpilih (*selective coding*). Selama proses *coding* ini diadakan aktivitas penulisan memo teoritik. Memo bukan sekedar gagasan kaku, namun terus berubah dan berkembang atau direvisi sepanjang proses riset berlangsung.

b. Kategorisasi

Kategorisasi merupakan proses yang mana gagasan dan benda dikenal, dibedakan, dan dimengerti. Kategorisasi menyiratkan bahwa benda termasuk dalam kategori untuk tujuan tertentu. Tentu, sebuah kategori menjelaskan hubungan antara subjek dan objek pengetahuan.

F. Uji Keabsahan Data

Adapun uji keabsahan data yang akan di pilih peneliti yaitu Kredibilitas.

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Ada lima hal yang dilakukan dalam uji kredibilitas ini yaitu: perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian,

triangulasi, analisis kasus negatif, serta member check. Tapi dalam uji kredibilitas ini peneliti memilih uji triangulasi.⁴⁰

Pengecekan kredibilitas dilakukan dengan cara meningkatkan ketekunan, diskusi dengan teman, dan melakukan triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek data dan informasi yang telah diperoleh dengan alat dan waktu yang berbeda.⁴¹

Triangulasi dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain.
- b. Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beragam teknik untuk mengungkap data yang dilakukan kepada sumber data. Dan
- c. Triangulasi waktu. Tapi triangulasi waktu ini tidak digunakan dalam penelitian ini.⁴²

G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Faisal analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif.

⁴³Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

⁴⁰ Buchari Lapau. *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah* (Jakarta:Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2012), h. 59.

⁴¹ Satori dan Komairah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:Alfabeta, 2011), hal. 94.

⁴² Satori dan Komairah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:Alfabeta, 2011), hal. 170-171.

⁴³ Miles dan Faizal, *Penelitian Kualitatif (Dasar-Dasar dan Aplikasi,)*, (Malang:Pustaka Media, 2015), hal. 157.

1) Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtikarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan. Adapun data yang dimaksud dalam penelitian ini ialah data yang belum diolah oleh peneliti. Oleh karena itu, reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian dilaksanakan.⁴⁴

Setelah proses mengumpulkan data yang dilakukan oleh penulis, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok menjadi fokus permasalahan yang diteliti.

Proses reduksi data yang dilakukan oleh peneliti lapangan pada saat melakukan kegiatan wawancara terstruktur kepada informan. Hasil yang diperoleh kemudian dipilih, disatukan lalu dipisahkan atau membuang informan yang dianggap tidak perlu dan tidak berkaitan dengan penelitian ini. Hal yang dilakukan untuk memilah data yang penting dan data yang tidak penting sehingga akan dibuang data yang tidak diperlukan dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok yang menjadi

⁴⁴ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan penelitian Gabungan*, (Prenada Media, 2016), h.406

fokus permasalahan yang diteliti yakni sistem pengendalian intern atas pemberian kredit pada masyarakat.

2) Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya. Penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana setiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan ditulis apa adanya kemudian penelitian memberikan interpretasi atau penilaian sehingga data tersaji bermakna.

3) Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah trigulasi sumber data dan metode diskusi teman sejawat dan pengecekan anggota.

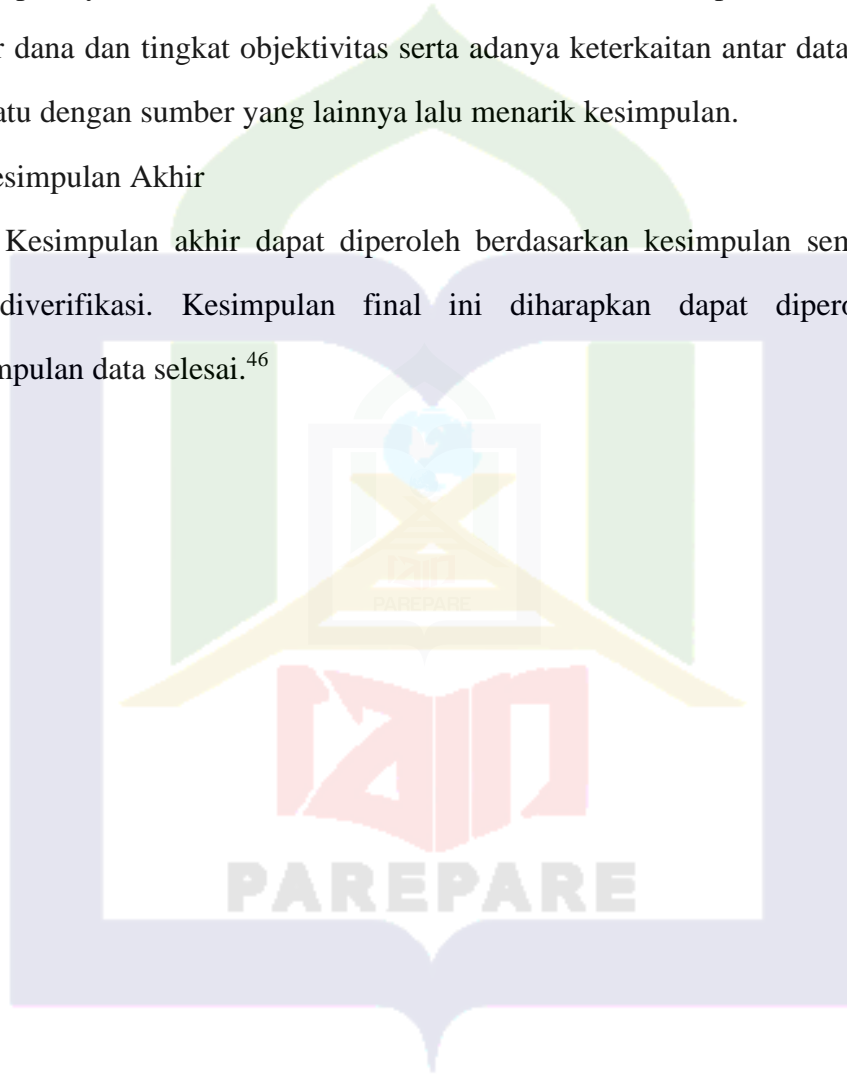
Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti inilah disebut verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat

dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.⁴⁵

Verifikasi yang dilakukan untuk mendapatkan kepastian apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak. Dalam verifikasi data ini akan diprioritaskan keabsahan sumber data dan tingkat objektivitas serta adanya keterkaitan antar data dari sumber yang satu dengan sumber yang lainnya lalu menarik kesimpulan.

4) Kesimpulan Akhir

Kesimpulan akhir dapat diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.⁴⁶



⁴⁵ Salim dan Hadir, *Penelitian Pendidikan, Metode, Pendekatan dan Jenis*, (Jakarta: Kencana, 2019), hal.117

⁴⁶ V.wiratna Sujarweni, *“Metodologi Penelitian Bisnis & EKonomi”*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015)

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Bank Muamalat

PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare merupakan lembaga keuangan yang lokasinya sangat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat yaitu berada di tengah kota Parepare yang beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No.3 Parepare.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada tahun 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada bulan Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp. 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar.

Pada akhir tahun 90-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp. 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp. 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.⁴⁷

⁴⁷ [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 11 Juni 2023.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukkan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada; (1) Tidak mengendalikan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (2) Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insane yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (3) Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (4) Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (5) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya. Hingga akhir tahun 2004, Bank Muamalat tetap merupakan bank syariah terkemuka di Indonesia dengan jumlah aktiva sebesar Rp. 5,2 triliun, modal pemegang saham sebesar Rp. 267,9 miliar serta perolehan laba bersih sebesar Rp. 48,4 miliar pada tahun 2004.⁴⁸

⁴⁸ [http://www. Bankmumalat.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 11 Juni 2023.

A. Hasil Penelitian

1. Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Muamalat Parepare

Data yang diperoleh diproses, dievaluasi dan divalidasi terutama melalui proses pengkodean. Reduksi dan kategorisasi data yang diperoleh dari wawancara. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah menjelaskan minat nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* Bank Muamalat Parepare

No	Pertanyaan	Informan	Transkrip Wawancara	Koding	Kategori
1	Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i>	Ibu Reni Angreni Selaku nasabah pada tahun 2022	“Merasa nyaman ka Maryam karena ada ini Muamalat DIN karena sangat memudahkan untuk terhubung dengan bank setiap waktu melalui ponsel. Seperti di ketahui sekarang ponsel selalu ada di setiap aktifitas, jadi itu merupakan alternatif yg sangat bagus karena kalau ingin mengecek saldo atau ingin mengecek transferan dari keluarga langsung bisami di cek melalui Muamalat DIN.”	Minat nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Kenyamanan dalam menggunakan layanan <i>Mobile banking</i>

2	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu kalau misalnya <i>Mobile banking</i> dihilangkan	Ibu Reni Angreni selaku nasabah pada tahun 2022	<p>“Kurang setuju jika kalau Muamalat DIN itu dihilangkan. Karena aplikasi ini sangat memudahkan penggunaannya, apalagi untuk seorang yang memiliki kerjaan atau seorang karyawan bahkan ibu rumah tangga yang memiliki kesibukan masing-masing yang tidak sempat untuk keluar rumah mereka bisa menggunakan Muamalat DIN dan itu sangat banyak memberikan manfaat. Kenyamanan bisa dirasakan dalam layanan ini sudah lama, jadi yang pasti saya tidak setuju kalau layanan ini dihilangkan.”</p>	Minat nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Tanggapan nasabah ketika <i>Mobile banking</i> dihilangkan
		Ibu Khofifah selaku nasabah pada tahun 2022	<p>“Seringka gunakan aplikasi Muamalat DIN, meskipun bank lain juga mempunyai aplikasi tapi yang ku rasa semua aplikasi bank sama saja, mungkin ada</p>		

			yang membedakan dengan fitur-fiturnya tapi pada dasarnya sama saja untuk transfer ataupun untuk mengecek saldo tabungan di rekening. Saya menggunakan layanan ini karena menurut saya mudah karena hanya menggunakan aplikasi di smartphone yang tentu semua punya dan tahu gunakan i.”		
3	Untuk keperluan apa saja Bapak/Ibu menggunakan <i>Mobile banking</i>	Ibu Poppy Selaku nasabah pada tahun 2022	“Mengenai keperluan menggunakan layanan Muamalat DIN, bisaki melakukan Pembayaran, termasuk tagihan rekening telepon, internet rumah, kabel TV, kartu kredit, rekening listrik, air, angsuran, asuransi, lain-lain. Dan masih banyak lagi yang bisa dilakukan dan tidak mengharuskan kita untuk keluar rumah.”	Minat nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Keperluan menggunakan <i>Mobile banking</i>
		Ibu	“Kenapaka		

		Khofifah selaku nasabah pada tahun 2022	gunakan Muamalat DIN karena na berikan ki kemudahan dalam melakukan beberapa transaksi yang caranya itu mudah, dan bagi saya yang jarang keluar rumah itu sangat bermanfaat.		
4	Mengapa Bapak/Ibu menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Ibu Khofifah selaku nasabah pada tahun 2022	“Karena mulaika kenal Muamalat DIN pada saat PPL Di Bank Muamalat Parepare, sistem perbankan yang bisa melayani transaksi secara online sehingga tidak perlu lagi susah payah untuk bertransaksi perbankan. Terus saya mencoba mengajukan pembukaan akun internet banking kepada customer service bank dengan menggunakan rekening sudah ada sebelumnya. Sesudahnya aktif, ternyata aplikasinya bagus.”	Minat nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Menggunakan <i>Mobile Banking</i>
		Ibu Poppy selaku nasabah	“Banyak hal-hal yang dimudahkan. Apalagi saya seorang mahasiswa, yang biasa beli baju		

			<p>online, itu biasanya saya datang ke ATM tapi tiba-tiba ATMnya bermasalah, itu sangat mengecewakan, sekarang menggunakan Muamalat DIN tidak perlu lagi ke ATM</p>		
5	<p>Menurut Bapak/Ibu apa saja keuntungan menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i></p>	<p>Ibu Poppy selaku nasabah pada tahun 2022</p>	<p>“Keuntungan gunakan ini Muamalat DIN salah satunya menghemat waktu dan biaya perjalanan. Tidak perlumi lagi mendatangi bank atau ATM untuk melakukan transaksi seperti transfer uang atau membayar tagihan, apalikasi ini juga lebih efisien karena kita tidak harus mengantri panjang karena cukup menggunakan smartphome, bisaki lakukan dimana saja dan kapan saja selama punya jaringan internet.”</p>	<p>Minat nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i></p>	<p>Keuntungan menggunakan <i>Mobile banking</i></p>

6	Apa kekurangan menggunakan layanan <i>Mobile banking</i>	Ibu Khofifah selaku nasabah pada tahun 2022	“Kalau saya kendalaku pada aplikasi ini itu bisa memicu tumbuhnya jenis penipuan baru, seperti membobol password rekening tabungan dan mengambil isi tabungan nasabah.”	Minat nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Kekurangan <i>Mobile banking</i>
7	Apa masukan Bapak/Ibu untuk perbaikan sistem layanan <i>Mobile banking</i>	Ibu Reni selaku nasabah pada tahun 2022	“Berharapka pihak nasabah harus lebih waspada dalam pengelolaan internet banking karena seperti yang kita tau sekarang penipuan selalu berkembang pesat apalagi penipuan online sudah marak diberitakan, jadi sebagai pengguna internet banking saya berharap pihak bank harus lebih sering melakukan pengawasan dan perawatan infrastruktur teknologi informasi perbankan.”	Minat nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Sistem layanan <i>Mobile banking</i>

Sumber: Hasil wawancara, Narasumber, 2023.

Tabel wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa minat nasabah diantaranya melalu proses pengenalan *mobile banking*. Implikasi dari pelayanan yang baik dirasakan oleh nasabah akan membawa pada hasil dimana nasabah akan berminat untuk menjadi nasabah pada perusahaan tersebut.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa dengan adanya M-DIN nasabah lebih dimudahkan dalam melakukan transaksi dengan memanfaatkan beragam fitur yang disediakan pada aplikasi tersebut, fitur-fitur yang diberikan bank bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada nasabah.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Penghambat Pelayanan M-DIN Pada Bank Muamalat Parepare

Data yang diperoleh diproses, dievaluasi dan divalidasi terutama melalui proses pengkodean. Reduksi dan kategorisasi data yang diperoleh dari wawancara dengan beragam informan dan pengamatan berdasarkan tema dan kode untuk mengungkap faktor turunnya minat nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 2 Faktor Yang Mempengaruhi Penghambat Pelayanan M-DIN

No	Pertanyaan	Informan	Transkrip Wawancara	Koding	Kategorisasi
1	Apakah Bapak/Ibu biasa mendapatkan masalah pada M-DIN	Ibu Hakika selaku pengguna M-DIN tahun 2021	Sejauh ini masalah yang saya alami selama menggunakan M-DIN, aplikasinya terkadang sulit diakses, dan ketika saya ingin	Faktor penghambat pelayanan	Masalah pada aplikasi M-DIN

			melakukan transaksi terkadang aplikasi keluar dengan sendirinya.		
2	Kendala apa saja yang Bapak/Ibu temukan dalam proses pembuatan M-DIN	Ibu Rosmiati selaku pengguna <i>Mobile banking</i> tahun 2021	Banyak persyaratan kalau mau buat layanan Muamalat DIN. Belum yakinka juga sama keamanan yang diberikan pada Bank Muamalat. Itulah alasan saya belum menggunakan layanan itu, lebih percaya ke Bank untuk mengantri langsung ke Bank untuk keperluanku saat melakukan pembayaran pengkreditan rumah.”	Faktor penghambat pelayanan	Kendala yang terjadi pada aplikasi M-DIN
3	Apakah pernah Bapak/Ibu mendapatka virus pada aplikasi M-DIN	Ibu Hakika selaku pengguna M-DIN tahun 2021	Beberapa bulan yang lalu aplikasi M-DIN sempat tidak bisa diakses sama sekali selama kurang lebih beberapa hari dan membuat nasabah kesulitan karena tidak bisa melakukan transaksi apa pun, ini disebabkan karena adanya serangan virus dari luar yang membuat aplikasi sulit diakses.	Faktor penghambat pelayanan	Virus yang menyerang aplikasi M-DIN
4	Apakah Ibu	Ibu Reni	Iya, saya biasa	Faktor	Gangguan

	biasa mengalami gangguan jaringan pada saat mengakses aplikasi	selaku pengguna <i>Mobile banking</i> tahun 2022	terkendala di jaringan. Dan kalau jaringan saya jelek saya tidak bisa mengakses aplikasi itu tapi jaringan juga tekendalahanya pada saat karena mati listrik di situ jaringanku biasa jadi jelek	penghambat pelayanan	jaringan dalam mengakses aplikasi
5	Apakah Bapak/Ibu terkendala dalam biaya menggunakan aplikasi M-DIN	Ibu Poppy selaku pengguna <i>Mobile banking</i> tahun 2022	Tidak, karena selagi kita mempunyai data atau handphone kita terakses di wifi kita sudah bisa login dalam aplikasi M-DIN	Faktor penghambat pelayanan	Biaya dalam menggunakan M-DIN
6	Bagaimana cara Bapak/Ibu menjaga keamanan dalam menggunakan M-DIN	Ibu Reni selaku pengguna <i>Mobile banking</i> tahun 2022	Yah, minimal user id selalu di ingat, sebaiknya menggunakan TIN yang mudah untuk di ingat dan jangan gampang percaya sama orang lain dalam memberi TIN/PIN	Faktor penghambat pelayanan	Menjaga keamanan dalam menggunakan M-DIN

Sumber: Hasil wawancara, Narasumber, 2023.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa yang menjadi penghambat dalam layanan *Mobile Banking* yaitu jaringan yang kurang baik yang menyebabkan sistem pada aplikasi *Mobile Banking* terkadang sulit untuk diakses. Cara mengatasinya dianjurkan untuk memiliki jaringan internet yang stabil. Selanjutnya masalah pada jaringan eror atau gagal *login* pada saat pengoperasian M-DIN, cara mengatasinya dianjurkan untuk menggunakan *smartphone* yang canggih atau memiliki RAM di atas

2GB sehingga memudahkan nasabah dalam pengoperasian. Faktor lainnya yaitu di sebabkan karna adanya serangan virus yang biasa menyerang aplikasi, cara mengatasinya yaitu bank harus terus meningkatkan keamanannya serta disarankan kepada nasabah agar tidak *login* atau bertransaksi di handphone orang lain. Dalam hal ini nasabah akan lebih merasa nyaman pada saat pengoperasian.

3. Implementasi Strategi Bank Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare

Wawancara yang dilakukan pada Bapak Abu Ali Farmadi Bapak Ilham Salim pada tanggal 17 Mei 2023 mengenai bagaimana pengaruh pelayanan terhadap peningkatan nasabah untuk menggunakan Muamalat DIN di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare melalui *point of view* (sudut pandang) nya sebagai *frontliner* (*customer service*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare dimulai dengan pembahasan mengenai penggunaan Muamalat DIN di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Impelentasi Strategi Bank Muamalat Meningkatkan Minat Nasabah

No	Pertanyaan	Informan	Transkrip Wawancara	Koding	Kategorisasi
1	Apa tujuan Bank menerapkan layanan <i>Mobile banking</i>	Pak Ali (Customer Service)	“Tujuannya itu dek ntuk meningkatkan number off account, meningkatkan transaksi digital dan mendapatkan kenyamanan layanan transaksi dari nasabah. Seiring dengan perkembangan teknologi yang	Strategi Bank	Penerapan layanan <i>Mobile banking</i>

			<p>terjadi, bank juga semakin mengembangkan produk dan juga pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena mau tidak mau bank juga harus berinteraksi dengan perkembangan teknologi agar bank dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Maka dari itu, dengan diperolehnya kepuasan nasabah maka secara tidak langsung bank juga akan mendapatkan feed back yang sangat menguntungkan yaitu loyalitas nasabah.</p> <p>Loyalitas dapat terbentuk apabila nasabah merasakan puas dengan tingkat layanan yang diterima dan berniat untuk terus melanjutkan hubungan, lalu penerapan kualitas pelayanan yang baik akan dapat memuaskan nasabah dan pada akhirnya akan membuat nasabah loyal, karena dapat meningkatkan labah sehingga akan</p>	
--	--	--	--	--

			membuat bank menjadi sukses.”		
2	Bagaimana cara Bank meningkatkan kualitas produk <i>Mobile banking</i>	Pak Ali (Customer Service)	“Dengan cara kita akan selalu setiap ada masa <i>mobile banking</i> atau Muamalat DIN akan selalu di upgrade jadi disitu akan ditambah beberapa fitur-fitur yang dapat mempermudah nasabah, seperti pembayaran air PLN, pengisian pulsa, pendaftaran haji dan lain-lain.”	Strategi Bank	Meningkatkan kualitas produk
3	Dari total keseluruhan nasabah di Bank Muamalat, ada berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan <i>Mobile banking</i>	Pak Ali (Customer Service)	“Jumlah yang diketahui pada pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Parepare mengalami naik turun, terjadinya peningkatan dan penurunan setiap tahunnya menandakan bahwa masih ada nasabah yang tidak menggunakan bahkan takut akan tipuan online Pada tahun 2020 terdapat 610 nasabah, tahun 2021 terdapat 852 nasabah dan pada tahun 2022 terdapat 703 nasabah.”	Strategi Bank	Total keseluruhan nasabah dari tahun 2020-2022
4	Apa kendala yang ada pada <i>Mobile</i>	Pak Ali (Customer Service)	“Nah kendalanya yang biasa menggunakan itu	Strategi Bank	Kendala pada <i>Mobile</i>

	<i>banking</i>		handphonenya tidak memadai artinya gaptek (gagap teknologi), kemungkinan dengan gangguan jaringan internet atau wifi ditambah lagi jika ada nasabah yang baru mengenal internet, karena harus dijelaskan berulang kali. Itu juga biasa yang menyebabkan nasabah mengeluhkan akan <i>mobile banking</i> atau Muamalat DIN.”		<i>Banking</i>
5	Apa saja kendala yang dikeluhkan oleh nasabah dalam peningkatan layanan <i>Mobile banking</i>	Pak Ali (Customer Service)	“Karena nasabah belum memahami teknologi-teknologi pada <i>mobile banking</i> , contoh etimologi, terus untuk transaksi harus melakukan verifikasi dua digital kedalam PIN ATM nya. Jadi seperti pada saat melakukan transaksi. Nah tidak seperti bank lainnya. Bank lain ada kode o titiknya sedangkan pada Bank Muamalat itu verifikasinya menggunakan dua digit angka kedalam transaksinya.”	Strategi Bank	Kendala yang dikeluhkan nasabah
6	Bagaimana cara <i>Customer Service</i> menjelaskan produk-produk	Pak Ali (Customer Service)	“Dengan cara menjelaskan keunggulan produk, percaya diri, hindari usaha merendahkan	Strategi Bank	Produk-produk pada Bank

	yang ada pada Bank Muamalat kepada nasabah		produk pada bank lain, melayani konsumen dengan baik, lakukan pendekatan kepada konsumen, jangan terkesan memaksa, dan pahami selera konsumen.”		Muamalat
7	Bagaimana cara meningkatkan pelayanan kepada nasabah	Pak Ilham Salim (Staf Bank)	“Menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah itu harus sesuai dengan standar operasional prosedur PT. Bank Muamalat Parepare, ketika ada nasabah datang customer service kemudian mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah untuk duduk agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, menanyakan keperluan nasabah, serta melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP	Strategi Bank	Pelayanan kepada nasabah

			<p>dan 3S (senyum, salam, sapa) jadi sebagai pegawai PT. Bank Muamalat Parepare Kita harus melayani nasabah semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman selama berada di bank kita.”</p>		
8	<p>Apa saja layanan kemudahan yang diberikan Bank Muamalat terhadap nasabahnya</p>	<p>Pak Ilham Salim (Staf Bank)</p>	<p>“Kemudahan dalam bertransaksi, termasuk dengan adanya aplikasi Muamalat DIN yang bisa kita akses 24 jam, di aplikasi tersebut kita bisa melakukan cek saldo, transaksi, dan lain sebagainya.”</p>	<p>Strategi Bank</p>	<p>Layanan kemudahan pada Bank Muamalat</p>
9	<p>Apa tujuan Bank menerapkan layanan <i>Mobile banking</i></p>	<p>Pak Ilham Salim (Staf Bank)</p>	<p>“Jelas untuk lebih memudahkan melakukan transaksi tanpa harus mendatangi kantor Bank lagi. Selain lebih mudah juga lebih cepat, untuk transfer ke lain bank saja berdasarkan pengalaman tidak sampai butuh waktu 5</p>	<p>Strategi Bank</p>	<p>Tujuan penerapan <i>Mobile banking</i></p>

			<p>menit sudah sampai ke rekening tujuan. Anda tidak perlu repot-repot atau jauh-jauh pergi ke ATM atau bank hanya untuk transfer uang. Bayar tagihan juga lebih mudah.”</p>	
--	--	--	--	--

Sumber: Hasil wawancara, Narasumber, 2023.

Tabel wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi yang dilakukan oleh Bank sudah semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayan yang diberikan. Termasuk pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP dan 3S (senyum, salam, sapa) jadi sebagai pegawai PT. Bank Muamalat Parepare.

Muamalat DIN di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare sudah terlaksana karena memiliki standar operasional dalam pelayanan nasabah.⁴⁹

1. Melakukan promosi

Promosi bisa dilakukan dengan cara membuat iklan dan penjualan personal serta menawarkan layanan jasa *Mobile Banking* pada saat nasabah membuka rekening baru.

⁴⁹ Abu Ali Farmadi, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare, 17 Mei 2023.

Bapak Abu Ali Farmadi kembali mengemukakan peningkatan kualitas produk Muamalat DIN darinya sebagai berikut:

“Yaitu dengan cara kita akan selalu meningkatkan Muamalat DIN dengan cara di upgrade jadi disitu akan ditambah beberapa fitur-fitur yang dapat mempermudah nasabah, seperti pembayaran air PLN, pengisian pulsa, pendaftaran haji dan lain-lain.”⁵⁰

2. Fleksibilitas Proses Pelayanan

Bank Muamalat Parepare ini tidak seperti kartu debit dan Mobile Banking lainnya. Umumnya jika memsukan PIN yang salah lebih dari tiga kali berturut-turut akan langsung terblokir, di Bank Muamalat Parepare ini tidak akan terjadi. Memang setelah tiga kali salah, mobile banking tidak dapat digunakan pada hari itu tapi hari berikutnya jika nasabah masih ingat dengan pinnya yang benar maka nasabah masih bisa kembali menggunakannya.

Bapak Ilham Salim kembali mengemukakan mengenai tujuan Bank menerapkan layanan *mobile banking* atau Muamalat DIN di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare, melalui pengamatannya sebagai berikut:

“Jelas untuk lebih memudahkan melakukan transaksi tanpa harus mendatangi kantor Bank lagi. Selain lebih mudah juga lebih cepat, untuk transfer ke lain bank saja berdasarkan pengalaman tidak sampai butuh waktu 5 menit sudah sampai ke rekening tujuan. Anda tidak perlu repot-repot atau jauh-jauh pergi ke ATM atau bank hanya untuk transfer uang. Bayar tagihan juga lebih mudah.”⁵¹

⁵⁰ Abu Ali Farmadi, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare, 1 Mei 2023.

⁵¹ Ilham Salim, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare, 17 Mei 2023.

Bank Muamalat memberikan pelayanan kepada nasabah itu harus sesuai dengan standar operasional prosedur PT. Bank Muamalat Parepare, ketika ada nasabah datang customer service kemudian mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah untuk duduk agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, menanyakan keperluan nasabah, serta melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP dan 3S (senyum, salam, sapa) jadi sebagai pegawai PT. Bank Muamalat Parepare Kita harus melayani nasabah semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman selama berada di bank kita.⁵²

B. Pembahasan hasil penelitian

1. Faktor Pendukung Minat Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile banking*

Pengertian minat nasabah menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, adalah salah satu konsumen yang tertarik untuk mencari berbagai informasi mengenai tentang inovasi terhadap barang dan jasa.⁵³

Hasil dari penelitian diatas Minat nasabah terhadap penggunaan mobile banking di Bank Muamalat Parepare adalah nasabah mendapat kemudahan untuk melakukan transaksi, nasabah dapat menghemat waktu dalam aktivitasnya, dan mobile banking dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Sesuai dengan pendapat Tirtana dan Sari.⁵⁴ Yang mengatakan bahwa Bank menyediakan layanan *Mobile*

⁵² Ilham Salim, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare, 17 Mei 2023.

⁵³ Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008), hal. 357.

⁵⁴ Tirtana Dan Sari, 'Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking', *Jurnal Akuntansi: Universitas Muhammadiyah, Surakarta*. (2014).

banking untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM, dengan *Mobile banking* masyarakat tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengantri di bank ataupun ATM, dengan begitu semua kegiatan yang dilakukan dalam dunia perbankan akan lebih mudah dan efisien. Selain itu menurut Ansori⁵⁵ layanan digital telah berkembang pesat saat ini, seperti kehadiran *Mobile banking* yang secara canggih dapat memberikan informasi secara cepat kepada penggunanya tanpa mengenal waktu, jarak, ruang dan kondisi lainnya. Kemajuan teknologi digital mendorong manusia untuk menggunakannya, sehingga semua orang dianggap perlu untuk mempelajarinya serta mengetahui cara pengoperasiannya.

2. Faktor Penghambat Yang Dialami Nasabah Pada Aplikasi *Mobile banking*

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti. Ada juga faktor yang mempengaruhi dari belum berminatnya nasabah terhadap penggunaan mobile banking ini adalah nasabah belum mengetahui fitur-fitur yang ada di dalam layanan mobile banking, terlalu banyak persyaratan, dan tahapan dalam menggunakan layanan mobile banking ini.

Hambatan-hambatan yang dialami nasabah pada aplikasi mobile banking di Bank Muamalat KCP Parepare sebagai berikut :

1. Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas mobile banking sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (gaptek).

⁵⁵ Ansori, A. *Digitalisasi Ekonomi Syariah. Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam*. (2016).

Nasabah sering bertanya kepada customer service karena ketidakpahaman mereka dalam penggunaan fasilitas mobile banking pada ponsel dalam melakukan transaksi melalui muamalat din sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang.

2. Jaringan yang harus sesuai dengan provider

Nasabah yang berada di daerah yang sulit mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan nasabah pada Bank Muamalat lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi muamalat din yang mampu menghambat segala aktivitas transaksi yang dilakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa seperti yang kita ketahui tidak menutup kemungkinan, di era globalisasi yang sekarang ini masih ada masyarakat/nasabah yang tidak terlalu mengerti dan mengetahui perkembangan teknologi seperti apa, apalagi masyarakat pedesaan yang jauh dari jangkauan jaringan dan pengetahuan dari teknologi tersebut. Akan tetapi masalah tersebut akan teratasi dengan cara jika pegawai bank melakukan survey langsung kepada nasabah yang masih awam dengan aplikasi mobile banking ini. Namun banyak resiko yang juga akan ditanggung oleh pihak bank tidak hanya biaya administrasi, biaya transportasi pun banyak biaya yang dikeluarkan.

3. Resiko terjadinya phishing

Artinya ada sekelompok orang yang dengan sengaja membuat aplikasi yang mirip dengan situs bank aslinya. Baik logo dan format akan sama persis. Dengan cara ini mereka dapat mengakses informasi yang sangat rahasia yaitu Username dan Password e-banking nasabah. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa semakin

pesatnya perkembangan teknologi maka semakin besar pula upaya bank memaksimalkan kualitas layanan jasa untuk menunjang kepuasan nasabahnya.⁵⁶

3. Langkah-langkah Strategi Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare

Berdasarkan hasil observasi awal yang saya temukan di Bank Muamalat KCP Pare-pare bahwa setiap tahunnya jumlah pengguna M-DIN mengalami turun naik nasabah, pada tahun 2020-2022 ditemukan sebanyak 2.174 nasabah yang menggunakan aplikasi M-DIN, yakni 619 account pada tahun 2020 sedangkan pada tahun 2021 terdapat 852 account, berarti M-DIN meningkat sebanyak 37,6% , dan pada tahun 2022 terdapat 703 account yang dimana berarti M-DIN mengalami penurunan sebanyak 17,5%.⁵⁷

Penelitian ini penulis memilih Bank Muamalat sebagai objek penelitian karena merupakan bank syariah pertama kali yang berdiri di Indonesia dan dengan itu Bank Muamalat mampu bersaing dengan bank syariah yang lainnya yang ada di Indonesia, berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dapat dilihat jumlah data nasabah yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare.

Seiring berkembangnya persaingan didalam dunia perbankan syariah, tentu saja Bank Muamalat Indonesia harus memiliki beberapa cara untuk dapat terus mengejar kesejahteraan dan mencari keuntungan yang akan terus meningkat. Salah satunya yaitu dengan membangun loyalitas nasabah, loyalitas diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan dan ketaatan.⁵⁸

⁵⁶ *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan E-Banking Pada PT. Brisyarlah Kcp Pringesewu*, Skripsi IAIM METRO, 2017, Hal. 44.

⁵⁷ Abu Ali Farmidi, Costumer Servis, Wawancara di Parepare tanggal 9 Januari 2023.

⁵⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hal. 331

Hasil penelitian diatas, seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, bank juga semakin mengembangkan produk dan juga pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena mau tidak mau bank juga harus berinteraksi dengan perkembangan teknologi agar bank dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Maka dari itu, dengan diperolehnya kepuasan nasabah maka secara tidak langsung bank juga akan mendapatkan feed back yang sangat menguntungkan yaitu loyalitas nasabah.



BAB V PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai Minat nasabah terhadap penggunaan mobile banking di Bank Muamalat Parepare adalah nasabah mendapat kemudahan untuk melakukan transaksi, nasabah dapat menghemat waktu dalam aktivitasnya, dan mobile banking dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Minat nasabah akan meningkat apabila kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare sesuai memberikan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh *frontliner*. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan membuktikan bahwa ciri khas seperti gaya berbicara, gesture tubuh, *tone* suara, dan ekspresi wajah dapat memengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Semakin baik pelayanan dari *frontliner*, maka *feedback* yang diberikan oleh nasabah juga semakin baik dalam hal ini nasabah menjadi puas akan pelayanan yang diberikan.
2. Turunnya minat yang dialami nasabah pada aplikasi mobile banking di Bank Muamalat KCP Parepare sebagai berikut :
 - a. Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas mobile banking sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (gaptek). Nasabah sering bertanya kepada customer service karena ketidakpahaman mereka dalam penggunaan fasilitas mobile banking pada ponsel dalam melakukan transaksi melalui muamalat din sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang.

b. Jaringan yang harus sesuai dengan provider

Nasabah yang berada di daerah yang sulit mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan nasabah pada Bank Muamalat lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi muamalat din yang mampu menghambat segala aktivitas transaksi yang dilakukan.

3. Implementasi strategi Bank untuk meningkatkan *number off account*, meningkatkan transaksi digital dan mendapatkan kenyamanan layanan transaksi dari nasabah. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, bank juga semakin mengembangkan produk dan juga pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena mau tidak mau bank juga harus berinteraksi dengan perkembangan teknologi agar bank dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Maka dari itu, dengan diperolehnya kepuasan nasabah maka secara tidak langsung bank juga akan mendapatkan *feed back* yang sangat menguntungkan yaitu loyalitas nasabah.

B. Saran

1. Untuk pemerintah disarankan untuk mengedukasi masyarakat akan pentingnya *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas diri dan menghasilkan generasi yang unggul dan berprestasi agar dapat memajukan teknologi di dalam dan di luar negeri.
2. Untuk Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare hendaknya mempertahankan usahanya dalam meningkatkan *mobile banking* dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk menciptakan kepuasan nasabah.

3. Untuk para pembaca, diharapkan dapat mengenali *mobile banking* dan berusaha untuk meningkatkannya agar dapat menciptakan persepsi yang baik dari orang lain karena sumber daya manusia sangat dibutuhkan di era kemajuan teknologi agar dapat menghasilkan generasi penerus bangsa yang berkualitas.
4. Untuk penulisan selanjutnya, disarankan mencari teori-teori yang lebih kuat dan mendukung dalam menunjang permasalahan yang diangkat.



DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, (2009) .
- Arikunto, Suharsi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, (2018).
- Budiono Inyoman, Aris. 2022. “The Role Of Human Resources Management On Employee Satisfaction Of PT. Panin Dubai Sdaya Bank”, (RJOAS Doi 10.18551).
- Darmadi, *Pengembangan Modal dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa*, Yogyakarta : Budi Utama,(2017).
- Depatemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, CET III, (2011).
- Djaslin, Saladi, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: PT. Linda Karya, (2002).
- Husna, Fathayatul, ‘Wajah Ekonomi 4.0: Perbankan Syari’ah Digital, Peningkatan Daya Saing dan Strategi Dakwah Islam’, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*: Vol. 3 No.1, Oktober 2020.
- IAIN Parepare, “Penulisan karya ilmiah berbasis teknologi informasi”, (IAIN Parepare, (2020).
- Indriantoro dan Supomo, Bambang, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, (Yogyakart: Grhatam Pustaka, 2014).
- Irani, Fitri, Annisa, “Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”. *Dinamis Journal Of Islamic Management and Bussines*, Vol., 2, No. 2 Oktober, (2018).

- Kotler, Philip dan Lane, Kevin, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008).
- Lapau, Buchari. *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah*, Jakarta:Yayasan Pustaka Obor Indonesia, (2012)
- Lubis, Riyanty, Eva, “Jakarta; Bhuana Ilmu Populer,”*Panduan Cepat dan Mudah Belajar Internet Marketing*, (2018).
- Matilla, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Layanan Mobile Banking’, *Jurnal Perbankan Internet Dan Perdagangan*, Vol. 8, No. 8, (2011)
- Miles dan Faizal, *Penelitian Kualitatif (Dasar-Dasar dan Aplikasi,)*, (Malang:Pustaka Media, 2015).
- Mingko, Agustianto, *Inovasi dan Layanan Teknologi Bank Syariah*, Jakarta: 2015.
- Moleong, J, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, (2018).
- Nisak, A., Saryadi, & Suryoko, S.. ‘Pengaruh Kelompok Acuan dan Pengetahuan Tentang Perbankan Syari’ah Terhadap Minat Menabung di Perbankan Syari’ah Semarang’. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, (2013).
- Rahman, Shaleh, Abdul, dan Wahab, Abdul, Muhib, *Pesikologi suatu pengantar Dalam Persepektif islam*, (Jakarta: Pranada Media, 2008).
- S, Damayanti, ‘Pandangan Islam, Pelayanan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang x’ *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, (2017).
- Safitri, Eni, “Lampung : IAIN METRO,” *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah Di BPRS Lampung Timur*, 2019.

- Salim dan Hadir, *Penelitian Pendidikan, Metode, Pendekatan dan Jenis*, (Jakarta: Kencana, 2019).
- Sangadji, Mamang, Etta, dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2013).
- Satori dan Komairah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Shaleh, Rahman, Abdul, dan Wahab, Abdul, Muhibb, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, (Jakarta: Prenada Media, 2004).
- Siregar, Selamat, “Medan: Universitas Methodist Indonesia,” *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Krakatau Medan*, (2015).
- Slameto, *Belajar Dan Fako-Faktor Yang Mempengaruhinya*, Jakarta: Rineka Cipta, (2003)
- Subagyo, Joko, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*, Jakarta, Rineka Cipta, (2006).
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, (2014).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Penerbit Alfabet, (2013).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, (2014).
- Sujarweni, V, wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis & EKonomi*”, Yogyakarta: Pustaka baru press, (2015).
- Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, (2012)
- Tunggal, Widjaya, Amin, *Manajemen Suatu Pengantar*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, (2002).

Yusmad, Arafat, Muammar, “Yogyakarta: Depublish.” *Aspek Perbankan Syariah dari Teori ke Praktek*, cet.ke-1(2018).

Yusuf, A, Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan penelitian Gabungan*, Prenada Media, (2016).



LAMPIRAN-LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21397, Fax. (0421) 24454
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2220/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : MARYAM
Tempat/ Tgl. Lahir : Pekkabata, 25 November 2000
NIM : 19.2300.086
Fakultas/ Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Semester : VIII (DELAPAN)
Alamat : KELURAHAN BITTOENG, KECAMATAN DUAMPANUA,
KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 02 Mei 2023
Dekan,



Muztalifah Muhammadun



SRN IP0000346

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 346/IP/DPM-PTSP/5/2023

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA

NAMA : **MARYAM**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT : **BITTOENG, KEC. DUAMPANUA, KAB. PINRANG**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KC PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **09 Mei 2023 s.d 09 Juni 2023**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **09 Mei 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PAREPARE**



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM

Pangkat : **Pembina Tk. 1 (IV/b)**

NIP : **19741013 200604 2 019**

Biaya : **Rp. 0.00**

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Kemal MuftyFaried
Umur : 37 Tahun
Jabatan : Pimpinan Bank Muamalat Kantor CabangParepare

Menerangkan bahwa :

Nama : Maryam
Tempat tanggal lahir : Bittoeng, 25 November 2000
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
Alamat rumah : Bittoeng, Kec. Duampanua, Kab. Pinrang

Bahwa yang bersangkutan di atas adalah benar Mahasiswa INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE yang telah melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE”** mulai tanggal 09 Mei 2023 sampai dengan tanggal 09 Juni 2023 sebagai kelengkapan dalam proses penyelesaian Pendidikan Strata Satu (S1) dan yang bersangkutan saat ini telah menyelesaikan penelitian tersebut.

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni 2023

Yang menerangkan,



Muhammad Kemal Mufty Faried



NAMA MAHASISWA : MARYAM
 NIM : 19.2300.086
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH
 JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING SYARIAH DI BANK MUAMALAT PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan wawancara penelitian

1. Pihak Bank
 - A. Staff Bank
 1. Bagaimana cara meningkatkan pelayanan kepada nasabah ?
 2. Apa saja layanan kemudahan yang di berikan Bank Muamalat terhadap nasabahnya ?
 3. Apa tujuan bank menerapkan layanan Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?
 - B. Costumer Service
 1. Apa tujuan bank menerapkan layanan Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?
 2. Bagaimana cara bank meningkatkan kualitas produk Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?

3. Dari total keseluruhan nasabah di Bank Muamalat, ada berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?
 4. Apa kendala yang ada pada Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?
 5. Apa saja kendala yang dikeluhkan oleh nasabah dalam peningkatan layanan mobile banking di Bank Muamalat ?
 6. Bagaimana cara customer service menjelaskan produk-produk kepada Nasabah ?
- C. Nasabah yang menggunakan *mobile banking*
1. Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman menggunakan Layanan *mobile banking*?
 2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu kalau misalnya *mobile banking* dihilangkan?
 3. Untuk keperluan apa saja Bapak/Ibu menggunakan *mobile banking*?
 4. Mengapa Bapak/Ibu mau menggunakan layanan *mobile banking*?
 5. Menurut Bapak/Ibu, apa saja keuntungan menggunakan layanan *mobile banking*? Bisa dijelaskan?
 6. Apa kekurangan menggunakan layanan *mobile banking*?
 7. Apa masukan Bapak/Ibu untuk perbaikan sistem layanan *mobile banking*?
- D. Nasabah yang belum menggunakan Mobile Banking
1. Apakah anda merupakan nasabah Bank Muamalat Parepare?
 2. Apakah anda menggunakan layanan *mobile banking* Bank Muamalat Parepare?
 3. Kenapa anda belum menggunakan layanan *mobile banking* Bank Muamalat Parepare?

Parepare, 02 Maret 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

Pembimbing Pendamping



Besse Faradiba, S.E., M.M.
NIP. 19891017 201903 2 002



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abu Ali Farmadi

Umur : 32 tahun

Jabatan : Costumer Service

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Maryam, yang sedang melakukan penelitian sebagai tugas dalam mengerjakan skripsi dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 17 Mei 2023

Yang menerangkan,



Bank Muamalat
Abu Ali Farmadi



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Khofifa Agus

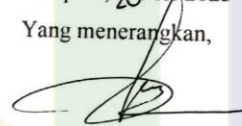
Umur : 23 Tahun

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Maryam, yang sedang melakukan penelitian sebagai tugas dalam mengerjakan skripsi dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 20 Mei 2023

Yang menerangkan,



Nur Khofifa Agus

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Halka*

Umur : *40 Tahun*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Maryam, yang sedang melakukan penelitian sebagai tugas dalam mengerjakan skripsi dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 22 Mei 2023

Yang menerangkan,

Halka

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Poppy Hidayah Hernanda
Umur : 22 Tahun

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Maryam, yang sedang melakukan penelitian sebagai tugas dalam mengerjakan skripsi dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 23 Mei 2023

Yang menerangkan,


Poppy Hidayah Hernanda

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Reni Angreni*
Umur : *21 Tahun*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Maryam, yang sedang melakukan penelitian sebagai tugas dalam mengerjakan skripsi dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 20 Mei 2023

Yang menerangkan,


Reni Angreni


PAREPARE

TRANSKIP WAWANCARA

I. Staff Bank

1. Bagaimana cara meningkatkan pelayanan kepada nasabah ?

“Menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah itu harus sesuai dengan standar operasional prosedur PT. Bank Muamalat Parepare, ketika ada nasabah datang customer service kemudian mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah untuk duduk agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, menanyakan keperluan nasabah, serta melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP dan 3S (senyum, salam, sapa) jadi sebagai pegawai PT. Bank Muamalat Parepare Kita harus melayani nasabah semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman selama berada di bank kita.”

2. Apa saja layanan kemudahan yang di berikan Bank Muamalat terhadap nasabahnya ?

“Kemudahan dalam bertransaksi, termasuk dengan adanya aplikasi Muamalat DIN yang bisa kita akses 24 jam, di aplikasi tersebut kita bisa melakukan cek saldo, transaksi, dan lain sebagainya.”

3. Apa tujuan bank menerapkan layanan Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?

“Jelas untuk lebih memudahkan melakukan transaksi tanpa harus mendatangi kantor Bank lagi. Selain lebih mudah juga lebih cepat, untuk transfer ke lain bank saja berdasarkan pengalaman tidak sampai butuh waktu 5 menit sudah sampai ke rekening tujuan. Anda tidak perlu repot-repot atau jauh-jauh pergi ke ATM atau bank hanya untuk transfer uang. Bayar tagihan juga lebih mudah.”

II. Costumer Service

1. Apa tujuan bank menerapkan layanan Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?

“Tujuannya itu dek ntuk meningkatkan number off account, meningkatkan transaksi digital dan mendaptkan kenyamanan layanan transaksi dari nasabah. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, bank juga semakin mengembangkan produk dan juga pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena mau tidak mau bank juga harus berinteraksi dengan perkembangan teknologi agar bank dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Maka dari itu, dengan diperolehnya kepuasan nasabah maka secara tidak langsung bank juga akan mendapatkan feed back yang sangat menguntungkan yaitu loyalitas nasabah. Loyalitas dapat terbentuk apabila nasabah merasakan puas dengan tingkat layanan yang diterima dan berniat untuk terus melanjutkan hubungan, lalu penerapan kualitas pelayanan yang baik akan dapat memuaskan nasabah dan pada akhirnya akan membuat nasabah loyal, karena dapat meningkatkan labah sehingga akan membuat bank menjadi sukses.”

2. Bagaimana cara bank meningkatkan kualitas produk Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?

“Dengan cara kita akan selalu setiap ada masa *mobile banking* atau Muamalat DIN akan selalu di upgrade jadi disitu akan ditambah beberapa fitur-fitur yang dapat mempermudah nasabah, seperti pembayaran air PLN, pengisian pulsa, pendaftaran haji dan lain-lain.”

3. Dari total keseluruhan nasabah di Bank Muamalat, ada berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?

“Jumlah yang diketahui pada pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Parepare mengalami naik turun, terjadinya peningkatan dan penurunan setiap tahunnya menandakan bahwa masih ada nasabah yang tidak menggunakan bahkan takut akan tipuan online.

Pada tahun 2020 terdapat 610 nasabah, tahun 2021 terdapat 852 nasabah dan pada tahun 2022 terdapat 703 nasabah.”

4. Apa kendala yang ada pada Mobile Banking Syariah (Muamalat Din) ?

“Nah kendalanya yang biasa menggunakan itu handphonenya tidak memadai artinya gaptex (gagap teknologi), kemungkinan dengan gangguan jaringan internet atau wifi ditambah lagi jika ada nasabah yang baru mengenal internet, karena harus dijelaskan berulang kali. Itu juga biasa yang menyebabkan nasabah mengeluh akan *mobile banking* atau Muamalat DIN.”

5. Apa saja kendala yang dikeluhkan oleh nasabah dalam peningkatan layanan mobile banking di Bank Muamalat ?

“Karena nasabah belum memahami teknologi-teknologi pada *mobile banking*, contoh etimologi, terus untuk transaksi harus melakukan verifikasi dua digital kedalam PIN ATM nya. Jadi seperti pada saat melakukan transaksi. Nah tidak seperti bank lainnya. Bank lain ada kode o titiknya sedangkan pada Bank Muamalat itu verifikasinya menggunakan dua digit angka kedalam transaksinya.”

6. Bagaimana cara customer service menjelaskan produk-produk kepada Nasabah ?

“Dengan cara menjelaskan keunggulan produk, percaya diri, hindari usaha merendahkan produk pada bank lain, melayani konsumen dengan baik, lakukan pendekatan kepada konsumen, jangan terkesan memaksa, dan pahami selera konsumen.”

III. Nasabah yang menggunakan *Mobile Banking*

1. Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman menggunakan Layanan *mobile banking*?

“Merasa nyaman ka Maryam karena ada ini Muamalat DIN karena sangat memudahkan untuk terhubung dengan bank setiap waktu melalui ponsel. Seperti di ketahui sekarang ponsel selalu ada di setiap aktifitas, jadi itu merupakan alternatif yg sangat bagus karena kalau ingin mengecek saldo atau

ingin mengecek transferan dari keluarga langsung bisami di cek melalui Muamalat DIN.”

2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu kalau misalnya *mobile banking* dihilangkan?

“Kurang setuju kalau Muamalat DIN itu dihilangkan. Karena aplikasi ini sangat memudahkan penggunanya, apalagi untuk seorang yang memiliki kerjaan atau seorang karyawan bahkan ibu rumah tangga yang memiliki kesibukan masing-masing yang tidak sempat untuk keluar rumah mereka bisa menggunakan Muamalat DIN dan itu sangat banyak memberikan manfaat. Kenyamanan bisa dirasakan dalam layanan ini sudah lama, jadi yang pasti saya tidak setuju kalau layanan ini dihilangkan.”
3. Untuk keperluan apa saja Bapak/Ibu menggunakan *mobile banking*?

“Mengenai keperluan menggunakan layanan Muamalat DIN, bisaki melakukan Pembayaran, termasuk tagihan rekening telepon, internet rumah, kabel TV, kartu kredit, rekening listrik, air, angsuran, asuransi, lain-lain. Dan masih banyak lagi yang bisa dilakukan dan tidak mengharuskan kita untuk keluar rumah.”
4. Mengapa Bapak/Ibu mau menggunakan layanan *mobile banking*?

“Karena mulaika kenal Muamalat DIN pada saat PPL Di Bank Muamalat Parepare, sistem perbankan yang bisa melayani transaksi secara online sehingga tidak perlu lagi susah payah untuk bertransaksi perbankan. Terus saya mencoba mengajukan pembukaan akun internet banking kepada customer service bank dengan menggunakan rekening sudah ada sebelumnya. Sesudahnya aktif, ternyata aplikasinya bagus.”
5. Menurut Bapak/Ibu, apa saja keuntungan menggunakan layanan *mobile banking*? Bisa dijelaskan?

“Keuntungan gunakan ini Muamalat DIN salah satunya menghemat waktu dan biaya perjalanan. Tidak perlumi lagi mendatangi bank atau ATM untuk melakukan transaksi seperti transfer uang atau membayar tagihan, aplikasi ini juga lebih efisien karena kita tidak harus mengantri panjang karena cukup

menggunakan smartphone, bisaki lakukan dimana saja dan kapan saja selama punya jaringan internet.”

6. Apa kekurangan menggunakan layanan *mobile banking*?

“Kalau saya kendalaku pada aplikasi ini itu bisa memicu tumbuhnya jenis penipuan baru, seperti membobol password rekening tabungan dan mengambil isi tabungan nasabah.”

7. Apa masukan Bapak/Ibu untuk perbaikan sistem layanan *mobile banking*?

“Berharapka pihak nasabah harus lebih waspada dalam pengelolaan internet banking karena seperti yang kita tau sekarang penipuan selalu berkembang pesat apalagi penipuan online sudah marak diberitakan, jadi sebagai pengguna internet banking saya berharap pihak bank harus lebih sering melakukan pengawasan dan perawatan infrastruktur teknologi informasi perbankan.”

IV. Nasabah yang tidak menggunakan *Mobile Banking*

1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan *Mobile banking*?

“Tidak, saya tidak pakai.”

2. Kenapa Bapak/Ibu belum menggunakan *mobile banking*?

“Alasanku masih belum menggunakan layanan *Mobile banking* karena terlalu banyak persyaratan kalau mauki buat layanan Muamalat DIN. Belum yakinka juga sama keamanan yang diberikan pada Bank Muamalat. Itulah alasan saya belum menggunakan layanan itu, lebih percayaka untuk mengantri langsung ke Bank untuk keperluanku saat melakukan pembayaran pengkreditan rumah.”

DOKUMENTASI WAWANCARA

Gambar 1 Wawancara dengan Bapak Ali selaku Costumer Service Bank Muamalat KCP Parepare



Gambar 2 Wawancara dengan Bapak Ilham selaku Costumer Service Bank Muamalat KCP Parepare



Gambar 3 Wawancara dengan Saudari Reni selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare



Gambar 4 Wawancara dengan Saudari Fifa selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare



Gambar 5 Wawancara dengan Saudari Reni selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare



Gambar 6 Wawancara dengan Ibu Hakika selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare



PAREPARE

Gambar 7 Wawancara dengan Ibu Rosmiati selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare



Maryam, lahir di Bittoeng 25 November 2000. Anak pertama dari pasangan Bapak Abd.Rahim dan Ibu Hakika. Penulis mulai masuk pendidikan di SDN 133 Duampanua Pinrang pada tahun 2007-2013, kemudian masuk di SMPN 1 Duampanua Pinrang pada tahun 2013-2016, dan melanjutkan pendidikannya lagi di SMKN 5 Pinrang 2016-2019. Di tahun yang sama, yaitu tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikannya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Watu, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng, Provinsi Sulawesi Selatan dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare. Semasa kuliah, penulis menghabiskan waktu dengan fokus belajar tanpa mengikuti kegiatan ekstrakurikuler dan organisasi. Selain karena ingin fokus belajar, penulis juga menghabiskan sebagian besar waktu di rumah untuk membantu orang tua. Dan mengerjakan tugas akhirnya sebagai Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan berhasil menyelesaikan studinya pada tahun 2023 dengan judul skripsi : **Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Muamalat KCP Parepare.**