

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI MOBILE BANKING DALAM**  
**MENINGKATKAN PROFITABILITAS BANK**  
**MUAMALAT KCP PAREPARE**



**OLEH :**

**HASMIAR HASAN**

**16.2300.096**

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

**2021**

**IMPLEMENTASI MOBILE BANKING DALAM  
MENINGKATKAN PROFITABILITAS BANK  
MUAMALAT KCP PAREPARE**



**OLEH :**

**HASMIAR HASAN**

**16.2300.096**

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 IAIN  
PAREPARE**

**2021**

ii

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Hasmiar Hasan  
Judul Skripsi : Implementasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Profitabilitas Bank Muamalat KCP Parepare  
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.096  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.43/In.39.8/PP.00.9/1/2020


Disetujui Oleh  
Pembimbing Utama : Dr.Hannani, M.Ag.  
NIP : 19720518 199903 1 011  
Pembimbing Pendamping : Rusnaena, M.Ag.  
NIP : 19680205 200312 2 001



Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP 19730129 200501 1 004

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Implementasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Profitabilitas Bank Muamalat KCP Parepare  
Nama Mahasiswa : Hasmiar Hasan  
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.096  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : B.43/In.39.8/PP.00.9/1/2020  
Tanggal Kelulusan : 28 mei 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Hannani, M.Ag.	( Ketua )	(.....)
Rusnaena, M.Ag.	( Sekretaris )	(.....)
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.	( Anggota )	(.....)
Dra. Rukiah, M.H.	( Anggota )	(.....)

Mengetahui,

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
50129 200501 1 004

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah Swt yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Profitabilitas di Bank Muamalat KCP Parepare”, bisa terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare. Salawat serta salam semoga tercurahkan kepada suri tauladan baginda agung Nabi Muhammad saw.

Teristimewa penulis haturkan sebagai tanda terimakasih yang mendalam kepada orang tua, Ayahanda Hasan dan Ibunda Warni, yang selalu memberikan dukungan penuh setiap aktivitas penulis, sebagai motivasi terbesar dalam hidup penulis. Penulis persembahkan sepenuh hati untuk orang tua tercinta.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Hannani, dan Ibu Rusnaena, selaku pembimbing utama dan pembimbing pendamping. Selanjutnya penulis tidak lupa pula mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ahmad Sultra Rustam, M.Si selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola Pendidikan di IAIN Parepare dan menyediakan fasilitas yang memungkinkan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sebagaimana diharapkan.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta Prodi dan Staff atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pengabdian terbaik dalam mendidik penulis selama proses Pendidikan.
4. Bapak Ali, Darmawansya, dan Ilham selaku Pimpinan Cabang Pembantu yang telah mengizinkan penulis seluruh staff karyawan tanpa terkecuali yang senantiasa mendampingi selama saya meneliti dan bersedia untuk diwawancarai.
5. Seluruh kepala unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh staff yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
6. Terimakasih kepada teman PPL dan teman KPM yang ikut mensupport dalam tahap penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada sahabat yang sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis tak lupa mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materiil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt berkenan menilai segala kebajikan mereka sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya. Sebagai manusia biasa terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya maembangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan laporan selanjutnya.

Pinrang, 10 Februari 2021

Penulis



**Hasmiar Hasan**  
**16.2300.096**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hasmiar Hasan  
NIM : 16.2300.096  
Tempat/Tanggal Lahir : Malaysia, 21 Mei 1996  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Implementasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Profitabilitas di Bank Muamalat KCP Parepare

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

Parepare, 10 Februari 2021

Penulis



**Hasmiar Hasan**

**Nim. 16.2300.096**

## ABSTRAK

Hasmiar Hasan. *Implementasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Profitabilitas di Bank Muamalat KCP Parepare* (dibimbing oleh Hannani dan Rusnaena).

Penelitian ini mengkaji tentang Implementasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Profitabilitas di Bank Muamalat KCP Parepaare. Terdiri dari 3 (Tiga) permasalahan, yaitu untuk mengetahui Implementasi Mobile Banking di Bank Mumalat KCP Parepare, untuk mengetahui penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan profitabilitas di Bank Muamalat KCP Parepare, serta mengetahui hambatan-hamabatan dalam penerapan mobile banking di Bank Mamalat KCP Parepare.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode kualitatif yang bersumber dari Bank Muamalat KCP Parepare melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang bertujuan untuk menguraikan permasalahan dan pengumpulan fakta serta menguraikan secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Implementasi *mobile banking* pada Bank Muamalat terdapat fitur-fitur yang memungkinkan nasabah bertransaksi dengan mudah seperti fitur finansial, yang menyediakan informasi produk layanan untuk memudahkan pengguna unruk mengetahui produk perbankan mumalat. 2). Profit di Bank Muamalat KCP Parepare mengalami peningkatan dengan adanya aplikasi mobile banking ini, karena nasabah di beri kemudahan dalam bertransakasi,kenyamanan serta irit biaya. 3). Hambatan-hambatan yang dapat di temukan dalam implementasi mobile banking tersebut berupa kendala jaringan dan kurangnya ilmu pengetahuan tentang teknologi yang mengakibatkan nasabah kurang bisa menjangkau aplikasi mobile banking teersebut.

**Kata kunci : Implementasi, Mobile banking, dan Profitabilitas.**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTARGAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Rumusan Masalah.....	5
3. Tujuan Penelitian.....	5
4. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	6
B. Tinjauan Teoritis .....	8
1 Teori Implementasi .....	8
2 Teori Mobile Banking.....	14
3 Teori Profitabilitas .....	26
C. Tinjauan Konseptual .....	37
D. Bagan Kerangka Pikir .....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C. Fokus Penelitian .....	43
D. Jenis dan Sumber Data yang digunakan .....	40
E. Metode Pengumpulan Data .....	41
F. Teknik Analisis Data .....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
A. Penerapan mobile banking di Bank Muamalat Parepare .....	49

B.Peningkatan profit di Bank Muamalat Parepare.....	56
C.Hambatan-Hambatan dalam Penerapan mobile banking .....	59
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA	



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	32
4.1	Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Parepare	42
4.2	Langkah-langkah untuk pendaftaran <i>mobile banking</i>	48
4.3	Langkah-langkah untuk melakukan transfer	49



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No. Lamp.</b>	<b>Judul Lampiran</b>
1	Izin Penelitian
2	Izin Selesai Meneliti
3	Pedoman Wawancara
4	Surat Keterangan Wawancara
5	Dokumentasi
6	Transliterasi dan singkatan
7	Biodata penulis