

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Nama Perusahaan : PT. Bank Muamalat Indonesia T

Bidang usaha : Perbankan Syariah

Pendirian perusahaan : Didirikan 01 November 1991 dan beroperasi pada tahun 2010.

Alamat Perusahaan : Jln. Sultan Hasanuddin No.3 ujung sabbang , Kec. Ujung kota pare-pare sulawesi selatan 91114

Telepon : ( 0421) 28061

Fax e-mail : ( 021) 2511465 — 2511453

Website : [www.muamalatbank.com](http://www.muamalatbank.com)

#### 1. Visi dan Misi Lembaga

##### 1. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

##### 2. Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta

orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.

#### 1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Parepare

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.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [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 06 mei 2020.

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.<sup>2</sup>

### 1. Struktur Organisasi Lembaga

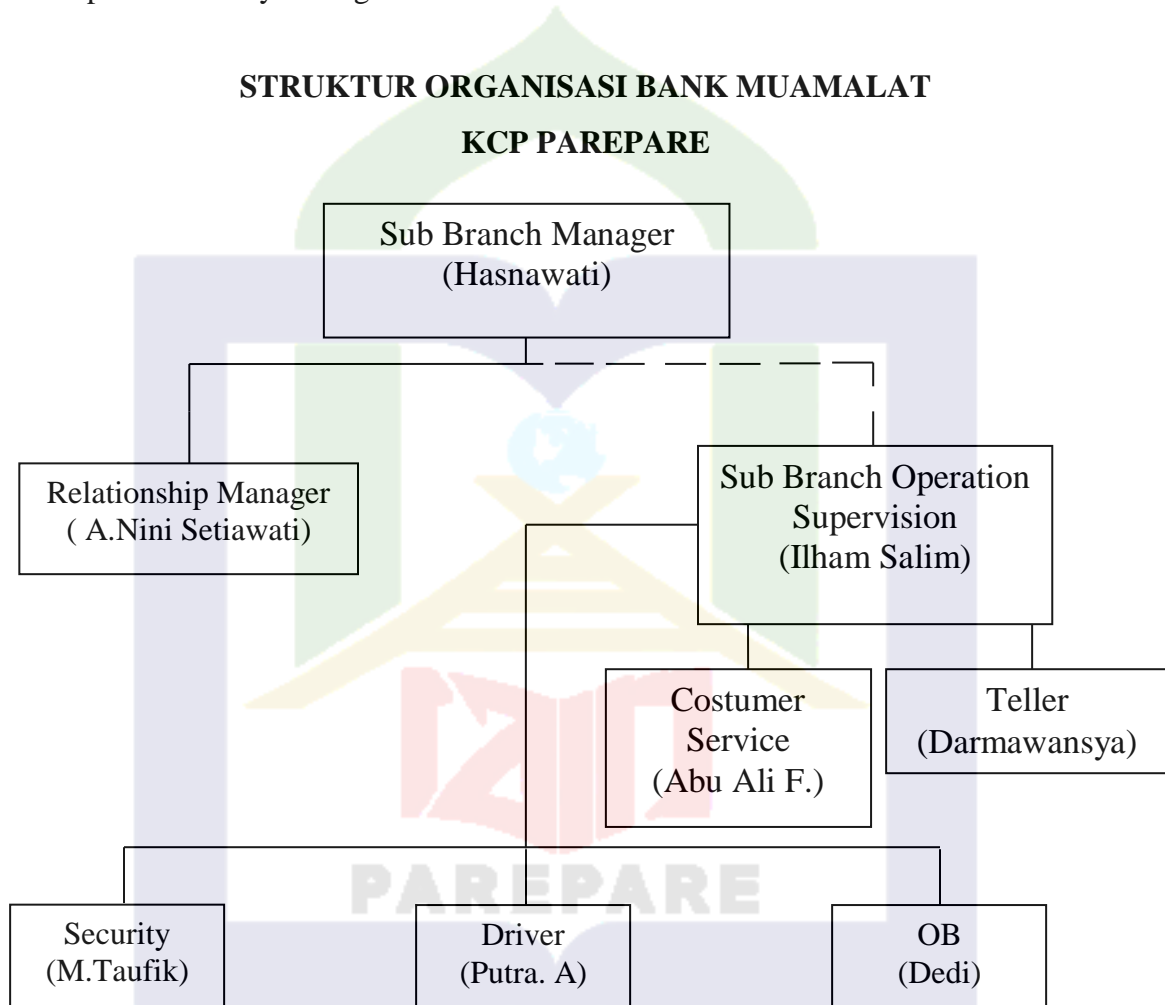
Dalam menciptakan suasana kerja yang terorganisir secara sistematis dan terpadu, perlu adanya rencana kerja yang terarah serta pelaksanaan rencana kerja yang benar-benar membidangi kerja. Adanya struktur organisasi yang jelas dan nyata akan menciptakan suatu ketegasan dan pembatasan tanggung jawab bagi masing-

---

<sup>2</sup> [http://www. Bankmuamalat.co.id banking /e-banking /muamalat-din-digital-islamic-network](http://www.Bankmuamalat.co.id/banking/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network) di unduh pada 06 mei 2020.

masing bagian mulai dari pimpinan sampai dengan bawahannya. Sehingga para pelaksana kewajiban akan dapat melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik.

Adapun strukturnya sebagai berikut :



## 1. Penerapan *Mobile Banking* di Bank Muamalat KCP Parepare

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ilham Salim selaku supervisor mengenai penerapan mobile banking di Bank Muamalat Parepare, beliau mengatakan bahwa

“Aplikasi tersebut dapat didownload di playstore atau android dengan berbagai macam fitur-fitur yang dapat digunakan, di dalam aplikasi tersebut terdapat juga banyak transaksi di dalamnya seperti misalnya pembelian pulsa, token listrik, dan transfer serta pengecekan saldo, dan terdapat beberapa manfaat dalam mobile banking.”<sup>3</sup>



<sup>3</sup>Ilham Salim , *Branch Office Supervisor* Bank Muamalat KCP Parepare, wawancara dilakukan di Kota Parepare 14 Desember 2020.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur yang ada pada Bank Muamalat yaitu :

1. Fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank.
2. Fitur finansial yang menyediakan informasi produk dan layanan untuk memudahkan pengguna mengetahui berbagai produk perbankan muamalat , lokasi ATM dan kantor cabang, konten Islami ( kalkulator zakat , arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kamu” yang dapat digunakan pengguna untuk menghubungi.<sup>4</sup>
3. Fitur lainnya yang terdapat di Muamalat yang terdapat di Muamalat DIN yaitu,tampilan baru, *login biometrik*, ( *login* dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), tampilan portofolio tunggal, tampilan cerdas ( pilihan menyimpan nomor rekening yang sering menjadi tujuan transfer, lebih praktis ).

Adapun transaksi yang dapat dilakukan dalam aplikasi *mobile banking*/muamalat din tersebut salah satunya yaitu transfer :

Transfer



<sup>4</sup> [http://www. Bankmuamalat.co.id banking /e-banking /muamalat-din-digital-islamic-network](http://www.Bankmuamalat.co.id/banking/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network) di unduh pada 06 mei 2020.

Dalam melakukan transfer di aplikasi muamalat din:

1. Kita harus log-in di aplikasi terlebih dahulu
2. Setelah itu terdapat kata daftar di samping kata log-in
3. Lalu, kemudian pilih transaksi transfer dan memasukkan nomor rekening tujuan.

Mobile banking memiliki manfaat yang cukup bagi penggunanya yaitu sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam layanan, layanan mobile banking memiliki relatif mudah dalam koneksinya ,hal ini di ungkapkan oleh salah satu nasabah yang bernama
2. Keragaman Fiktur, fiktur yang sederhana membuat mobile banking melalui ponsel yang sangat mudah untuk di mengerti.aplikasi-aplikasi yang terdapat didalamnya juga bisa dipahami dengan mudah serta dalam biayanya mobile banking relatif rendah,
3. Keamanan, dari sisi keamanan mobile banking bisa mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapatkan sms ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, atau transfer rekening antar rekening,
4. Biaya, Bank juga merasa untung dengan layanan mobile banking karena bisa mengurangi biaya dan lebih ekonomis, selain itu mempermudah konsumen dalam transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah, selain itu bank juga merasa dapat menjangkau nasabahnya melalui aplikasi mobile banking tersebut,
5. Produk Layanan, produk bank juga bisa dipromosikan melalui iklan layanan *mobile banking* seperti kartu kredit pinjaman dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu, selain promosi produk berbagai layanan bank yang bisa diakses melalui

*mobile banking* meliputi informasi saldo, transfer rekening antar rekening, dan pembelian pulsa.

1. Kelebihan Mobile banking Muamalat

1. Transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui telepon seluler.
2. Registrasi dapat langsung dilakukan melalui aplikasi Muamalat mobile, ATM Bank Muamalat atau *Costumer Service*.
3. Aman, karena menggunakan user id, password dan transaction identification Number ( TIN ).

Syarat dalam menggunakan mobile merupakan ketentuan dari pihak bank, hal ini diungkapkan oleh salah satu karyawan yang bernama Bapak Abu Ali Farmadi selaku *costumer service* :

“Dalam persyaratan mobile banking terlebih dahulu harus menjadi nasabah di bank muamalat, setelah itu kita baru menjelaskan prosedur penggunaan mobile banking kepada nasabah secara langsung dan biaya-biaya apa saja yang terdapat dalam mobile banking”<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas,peneliti dapat menyimpulkan syarat penggunaan mobile banking muamalat yaitu :

1. Nasabah perorangan
2. Memiliki rekening tabungan dan kartu atm Bank Muamalat
3. Nomor ponsel yang digunakan telah terdaftar pada data bank.
4. Harus memiliki smartphone agar dapat mengakses aplikasi mobile banking.
5. Melakukan registrasi melalui aplikasi muamalat mobile juga dapat dilakukan melalui atm bank muamalat dan customer service.

Dari hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti bahwa dalam biaya penggunaan aplikasi mobile banking muamalat yaitu :

1. Tidak ada biaya administrasi bulanan

---

<sup>5</sup>Abu Ali Farmadi , *costumer service* Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 14 Desember 2020.



2. Biaya penggunaan layanan data sesuai operator telekomunikasi yang digunakan.
3. Pada transaksi tertentu, ada biaya transaksi yang dikenakan misalnya transfer antar bank yang berbeda, pembelian pulsa telkomsel atau pembayaran telkom.

Banyak manfaat yang di dapatakan dengan dengan terapkannya aplikasi mobile banking tersebut baik itu untuk nasabah maupun bank.

Seperti hasil wawancara peneliti dengan Bapak Abu Ali Farmadi selaku Branch Office Supervisor sebagai berikut:

“Dengan di terapkannya mobile banking ini banyak kegunaan yang di rasakan oleh nasabah dan bank, nasabah dapat menghemat biaya transaksi sedangkan bank dapat mengurangi biaya pengurusan bagi nasabah.”<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti kegunaan dari mobile banking yaitu :

1. Bagi nasabah
  1. *Mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik.
  - b. Layanan *mobile banking* selain dapat menghemat biaya, juga dapat menghemat waktu.
  - c. Nasabah dapat mengakses bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimanapun.
  - d. Nasabah dapat engetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir ATM.
2. Bagi bank
  - a. Layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *valueadded* kepada nasabahnya.

---

<sup>6</sup>Abu Ali Farmadi, *Costumer Service* Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Kota Parepare 14 Desember 2020.

b. Biaya pengurusan nasabah dapat berkurang.

Selain itu terdapat layanan yang dapat memudahkan nasabah dalam mengimplemetasikan *mobile banking*/muamalat din.

Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Darmawansyah , sebagai berikut:

“Di dalam aplikasi mobile banking ini kita memunculkan layanan yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi seperti layanan ATM dan e-banking.”<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, mengenai mobile banking yang dimana transaksinya dapat dilakukan oleh nasabah dimana saja, baik dirumah, tempat usaha dan lokasi-lokasi lain yang bukan dilokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, *handphone* dan telepon rumah. Layanan *mobile banking* terdiri dari dua layanan yaitu:

#### 1. *Automatic Teller Machine (ATM)*

*Automatic Teller Machine (ATM)* adalah saluran e-banking paling populer yang kita kenal. Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM juga dapat digunakan untuk berbelanja di pusat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila dulu ATM dikenal sebagai mesin untuk mengambil uang, saatn ini telah muncul ATM yang dapat melakukan transaksi transfer dengan bukti pembayarannya melalui online.

#### 2. *Electronik banking (e-banking)*

Layanan e-banking merupakan layanan perbankan yang meliputi *internet banking, mobile banking, sms banking dan phone banking*. Layanan *internet banking*.

---

<sup>7</sup> Darmawansyah, *Teeler* Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Kota Parepare 14 Desember 2020.

Memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan media jaringan komputer yaitu internet. Seperti yang terdapat di Bank Muamalat KCP Parepare mereka sudah menerbitkan aplikasi baru yang di beri nama Muamalat Din.

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

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

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan bapak Darmawansyah , sebagai berikut:

“ Aplikasi *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Parepaare yang menggunakan *mobile banking* nasabah di tawarkan kemudahan dalam bertransaksi sehingga nasabah lebih nyaman dan dapat mengifisienkan waktunya dalam bertransaksi”.

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

1. Mudah ( Untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel).

2. Praktis ( Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja).<sup>8</sup>
3. Aman ( *M-banking* dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah).<sup>9</sup>
4. Nyaman (Nasabah seperti mempunyai ATM dalam gengaman tangan, karena berbagai transaksi yang bisa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *m-banking* kecuali penarikan tunai).<sup>10</sup>

Oleh karena itu, pihak bank harus lebih inovatif lagi dalam peningkatan teknologi yang semakin canggih. Dengan melihat minat nasabah, peningkatan teknologi yang semakin canggih ini dapat memberikan kemudahan jika melakukan transaksi non tunai, maka bisa dinilai bahwa aplikasi mobile banking tersebut bagus, begitu pula dengan bank mereka mendapat banyak kemudahan dengan adanya aplikasi tersebut.

### **1. Peningkatan Profitabilitas di Bank Muamalat KCP Parepare**

Profitabilitas mempunyai arti yang penting daripada laba karena profitabilitas menunjukkan ukuran efisiensi kinerja perusahaan yaitu membandingkan laba yang diperoleh dengan kekayaan atau modal yang menghasilkan laba tersebut sehingga

---

<sup>8</sup> Darmawansyah, *Teleer Bank Muamalat KCP Parepare*, Wawancara dilakukan di Kota Parepare 14 Desember 2020.

<sup>9</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking-muamalat> diunduh pada tanggal 13 april 2020.

<sup>10</sup> Irfan Nurahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Jakarta : Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah), h.12-14.

yang harus di perhatikan oleh bank atau perusahaan ialah tidak hanya memperbesar laba, tetapi yang terpenting ialah usaha untuk meningkatkan profitabilitas.

Dengan adanya aplikasi mobile banking ini profit di Bank Muamalat semakin meningkat, Penjelasan tersebut dikuatkan oleh pernyataan salah satu pegawai Bank Muamalat Parepare yang bernama Bapak Abu Ali Farmadi mengungkapkan bahwa:

“Aplikasi mobile banking dapat meningkatkan profit bank, karena bank lebih bisa mengurangi biaya dan lebih ekonomis serta dapat menarik minat nasabah untuk kemudahan dalam bertransaksi”<sup>11</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa profit yang di dapatkan oleh Bank Muamalat KCP Parepare semakin meningkat tiap tahunnya dengan adanya aplikasi mobile banking ini, dalam hal ini profitabilitas merupakan salah satu acuan dalam mengukur besarnya laba yang dihasilkan oleh sebuah bank untuk mengetahui seberapa besar keuntungan yang di peroleh dalam menjalankan usahanya secara efisien.

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

Dalam bisnis perbankan struktur keuangan berpengaruh terhadap profitabilitas artinya bila *debt to equity* meningkat, maka menunjukkan semakin tinggi dana yang

---

<sup>11</sup> Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Kota Parepare 14 Desember 2020.

tersedia dan memberikan kesempatan pihak bank untuk mengelolanya berupa peningkatan kredit atau pembiayaan kepada masyarakat yang berarti memberikan peluang dan ukuran bank untuk meningkatkan profitabilitas.

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

Pengukuran profitabilitas adalah Return On Asset ( ROA) yang merupakan indikator untuk mengukur kemampuan manajemen dalam mengelola modal yang tersedia untuk mendapatkan keuntungan. Semakin tinggi rasio ini semakin baik perusahaan dalam menghasilkan profitabilitas.

Return On Asset (ROA) adalah rasio yang menggambarkan kemampuan bank dalam mengelola dana yang di investasikan dalam keseluruhan asset yang menghasilkan keuntungan.<sup>12</sup> ROA adalah gambaran produktivitas bank dalam mengelola dana sehingga menghasilkan keuntungan. Semakin besar ROA berarti semakin besar pula tingkat keuntungan yang di capai berarti semakin baik juga posisi bank dari segi penggunaan asset.

Alasan menggunakan pendekatan *Return Off Aset* dalam penelitian ini adalah :

1. Penilaian kesehatan bank dilakukan oleh bank Indonesia di lihat dari aspek profitabilitas dilakukan dengan menggunakan indikator *Return Off Asset*.

---

<sup>12</sup> Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010). h. 147.

2. *Return Off Asset* tingkat profitabilitas yang di ukur oleh ROA bertujuan untuk mengukur kemampuan manajemen bank dalam mengelola aktiva untuk menghasilkan laba.

### **Jumlah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)**

Periode	Nasabah
November 2019	61
Desember 2019	89
Januari 2020	100
Februari 2020	150
Jumlah	400

*Sumber : Data Pengguna Muamalat DIN BM KCP Parepare*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Parepare terus mengalami peningkatan, bisa dilihat untuk setiap bulannya mengalami peningkatan. Terjadinya peningkatan jumlah nasabah setiap bulannya menandakan bahwa semakin banyak nasabah yang ditawarkan oleh bank untuk melakukan menggunakan Muamalat Din tersebut. Karena untuk penggunaan Muamalat DIN sangat membantu sekali terhadap nasabah untuk melakukan transaksi secara online.

Perkembangan perbankan syariah yang begitu pesat di Indonesia patut diapresiasi. Dengan adanya kesadaran masyarakat untuk menjalankan ajaran islam yang lebih baik, semakin banyak masyarakat menggunakan bank syariah sebagai tempat menaruh dana, berinvestasi maupun untuk membiayai usaha.<sup>13</sup>

Dari sini 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 KCP Blitar 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<sup>14</sup>.

Alasan penulis memilih *return in asset* (ROA) sebagai pengukuran profitabilitas adalah karena ROA sendiri digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen bank untuk memperoleh keuntungan secara menyeluruh, berbeda dengan *return on equity* (ROE) yang hanya mengukur dari modal saja. Jadi semakin tinggi ROA semakin tinggi pula tingkat profitabilitas yang diperoleh oleh bank, serta membuktikan bagaimana efektifnya manajemen bank dalam menggunakan aset untuk mendapatkan keuntungan (laba).

---

<sup>13</sup> Andrianto, *Manajemen Bank Syariah, (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Jakarta:Qiara Media, 2019), hal. 16

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hal. 331



## 1. Hambatan-hambatan dalam Penerapan *Mobile Banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare

Hambatan-hambatan dalam penggunaan *mobile banking* yaitu dengan memanfaatkan *mobile banking* , banyak keuntungan yang akan diperoleh oleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat di hemat terhadap *mobile banking* jelas bebas dengan antrian dan dapat di lakukan dimana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *mobile banking* tersebut

Seperti yang diutarakan Bapak Darmawansyah sebagai berikut :

“Untuk masalah atau hambatan-hambatan yang dialami yaitu seperti masalah kendala jaringan di provider layanan dan kurang nya ilmu pengetahuan tentang teknologi dan informasi yang didapatkan.”<sup>15</sup>

Dari hasil penelitian diatas, hambatan-hambatan yang dialami nasabah pada aplikasi *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Parepare sebagai berikut :

### 1. Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi

Kurangnya ilmu pengeStahuan masyarakat tentang fasilitas *mobile banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (gaptek). Nasabah sering bertanya kepada customer service karena ketidak pahaman 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

---

<sup>15</sup> Darmawansyah , *Teller* Bank Muamalat KCP Parepare , Wawancara dilakukan di Kota Parepare 14 Desember 2020.

Sering terjadi pada nasabah umumnya memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas mobile banking. 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 di tanggung oleh pihak bank tidak hanya biaya administrasi, biaya transportasi pun banyak biaya yang di keluarkan.

Hal mengenai hambatan di jelaskan oleh Bapak Abu Ali Farmadi selaku *costumer service* di Bank Muamalat KCP parepare, yaitu :

“ Dalam penyampaian informasi terkadang juga mengalami kendala, seperti kadang ada nasabah masih awam dengan dunia perbankan, itu menjadi salah satu tugas penting yang dilakukan oleh seorang customer service dengan pelan, sabar, telaten dan teliti kepada nasabah agar transaksi yang dilakukan secara cepat dan tepat serta semua kegiatan menjadi mudah dan lancar”.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Abu Ali Farmadi, *Costumer Service* Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Kota Parepare 14 Desember 2020.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, setiap karyawan customer service harus melayani nasabah dengan sikap yang ramah, agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan, seperti pembukaan rekening baru, konsultasi mengenai produk, keluhan yang dirasakan nasabah dan lain-lain. Serta mengawali komunikasi yang hangat dengan nasabah.

Keinginan nasabah untuk menggunakan produk-produk dalam suatu bank juga sangat berpengaruh terhadap cara customer service menjelaskan produk-produk tersebut. Apabila customer service mampu memberikan pemahaman-pemahaman yang baik kepada nasabah yang terkait dengan produk yang ada dalam bank tersebut maka customer service telah menjalankan tugasnya dengan baik. Karena mampu memberikan pemahaman kepada nasabah sehingga nasabah loyal menggunakan jasa perbankan khususnya Bank MuamalaKCP Parepare.

Peneliti sudah melakukan wawancara dengan Bapak Abu Ali Farmadi selaku customer service Bank Muamalat KCP Parepare sebagai berikut :

“ Cara saya menjelaskan produk-produk kepada nasabah dengan cara marketing tools yaitu dengan menggunakan brosur dan aplikasi agar lebih mudah memberikan pemahaman kepada nasabah”.<sup>17</sup>

Maka dari itu semoga ke depannya mobile banking bisa memberikan kemudahan bagi nasabah baik itu berupa kenyamanan atau fasilitas yang dapat di jangkau dengan adanya aplikasi mobile banking ini. Setiap bank memiliki caranya masing-masing untuk memasarkan produk dan layanannya.

---

<sup>17</sup> Abu Ali Farmadi, *Costumer Service* Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Kota Parepare 14 Desember 2020.

Salah satunya pada layanan *mobile banking*, strategi yang di gunakan oleh Bank Muamalat KCP Parepare untuk memasarkan layanan *mobile banking* dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening. Setelah proses pembukaan rekening selesai dilakukan *costumer service* oleh akan menawarkan kepada nasabahnya agar lebih memudahkan dalam proses transaksi seperti transfer, pembelian pulsa dan lain-lain.

Selain *costumer service*, semua bagian dari karyawan bank berperan dalam memasarkan layanan *mobile banking* . Misalnya *teller*, ketika nasabah datang untuk melakukan transaksi ,*teller* akan melayani dengan baik, selanjutnya setelah transaksi dilakukan *teller* akan meminta sedikit waktu untuk mempromosikan layanan *mobile banking* tersebut, Apabila nasabah tertarik untuk mebuca layanan *mobile banking* maka teller akan mengarahkan nasabah ke *costumer service* agar bisa membuka layanan *mobile banking*. Proses pendaftaran *mobile banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare dengan menggunakan aplikasi terbaru dari Bank Muamalat yaitu Mumalat Din.

Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dipungkiri mendorong negara lebih berkembang dan juga lebih semakin maju .Internet sekarang ini menjadi media nomor satu di Indonesia untuk melakukan aktivitas transaksi dan juga bertukar informasi. Salah satu teknologi yang sangat berkembang adalah teknologi informasi, dimana yang dulu informasi sangatlah sulit didapatkan namun sekarang dengan mudah bisa didapat oleh semua kalangan.

Hal tersebut didukung dengan adanya *gadget* masa kini. Kombinasi antara *gadget* masa kini dengan teknologi informasi atau sering disebut dengan *internet*

membuat setiap orang bisa mengakses informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun mereka berada.

Layanan *m-banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya *sms banking* dan *internet banking*. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mbanking* relative saman dengan *internet banking* seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan layanan lainnya. Layanan *m-banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* dengan system yang berbasis android.

Bank Muamalat senantiasa menjunjung tinggi etika bisnis yang berorientasi kepada kemaslahatan yang bermanfaat terhadap kepentingan orang banyak sesuai dengan sistem, akhlak, dan akidah sesuai prinsip syari'ah, khususnya kepuasan nasabah dan segenap pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Dalam praktiknya, Bank Muamalat Indonesia menuangkan etika bisnis tersebut menjadi sebuah komitmen dalam pengangkatan staf dan pejabat yang akan memangku jabatan harus melalui prosesi sumpah jabatan secara lisan dan tertulis tentang pernyataan 7 perilaku sebagai *code of conduct* yang harus dipertanggungjawabkan hadapan *top* manajemen dengan janji:

1. Mentaati peraturan perundang-undangan dan ketentuan perusahaan.
2. Memegang teguh rahasia bank dan perusahaan.
3. Tidak menerima dalam bentuk apapun terkait tugas dan jabatan.
4. Menjunjung kehormatan perusahaan dan karyawan.
5. Bekerja sesuai dengan prinsip syari'ah.
6. Berpegang teguh pada akhlak Islam dalam menjalani kehidupan sehari-hari.
7. Bertanggung jawab terhadap kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan.