

**PERAN MOBILE BANKING DAN AUTOMATIC TELLER
MACHINE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
MUAMALAT KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo untuk Melakukan
Penelitian Skripsi dalam Rangka penyelesaian Studi Jenjang Sarjana pada Program
Perbankan Syariah*



ZALSABILA DARWIS

NIM: 18 0402 0042

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2022

**PERAN *MOBILE BANKING* DAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
MUAMALAT KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo untuk Melakukan
Penelitian Skripsi dalam Rangka penyelesaian Studi Jenjang Sarjana pada Program
Perbankan Syariah*



Pembimbing:

M. Ikhsan Purnama, S.E., M.E.Sy

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
2022**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zalsabila Darwis
NIM : 18 0402 0042
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan orang lain yang sayaaku sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekelebihan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bila mana di kemudian hari pertanyaan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrasi atas perubahan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 24 September 2022

Yang membuat pernyataan,



Zalsabila Darwis
NIM. 18 0402 0042

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Peran Mobile Banking dan Automatic Teller Machine terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo* yang ditulis oleh Zalsuhila Darwis, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1804029042 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunajatqyahkun pada hari Senin, tanggal 28 November 2022 Miladiah, bertepatan dengan 4 Jumadil Awal 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dari permintaan Tim Pengaji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 29 November 2022

TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H.
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E., M.A.
3. Dr. Rahmuwati, M.Ag.
4. Nurfadilah, S.E., M.Ak.
5. M. Ihsan Purnama, S.E.Sy., M.E.

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Pengaji I

Pengaji II

Pembimbing



Mengetahui

a.n Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Takdir, S.H., M.H.
NIP. 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Hendra Satri, S.E., M.M.
NIP.19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَبِهِ نَسْتَعِنُ عَلَىٰ أُمُورِ الدُّنْيَا وَالدِّينِ وَالصَّلَاةِ وَالسَّلَامِ عَلَىٰ أَصْنَافِ الْآتِيَاتِ

وَالْمُرْكَبَاتِ وَعَلَىٰ إِلَهِ وَالصَّاحِبِيِّ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul ‘Peran Mobile Banking dan Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo’ setelah melalui proses yang panjang.

Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insititut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang terkasih Ibunda saya Hasia dan Ayah saya yang telah wafat Alm Darwis yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga

sampai saat ini, memberikan berbagai macam pengorbanan yang tiada batas serta senantiasa memberikan dorongan doa.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan Dr. H. Muammar Arafat, S.H.,M.H , Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Dr. Ahmad Syarief Iskandar, M.M dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr Muhaemin, MA. IAIN Palopo.
2. Dr. Takdir, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palopo beserta bapak/ibu Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I.,M.A., Wakil Dekan Bidang Adm. Umum Perencaan dan Keuangan Tajuddin, S.E., M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA. dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Ilham, S.Ag.,M.A. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
3. Hendra Safri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. M. Ikhsan Purnama, S.E.,M.E.Sy selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Rahmmawati, M.Ag. selaku penguji I yang telah banyak memberikan

arahuan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Nurfadillah, SE., M.Ak selaku penguji II yang telah banyak memriarahan serta kritikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Zainuddin S, S.E., M. Ak. selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini
9. Madehang, S.Ag., M.Pd, selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu untuk mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
10. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo, yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam wawancara penelitian skripsi.
11. Kepada semua teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2018 (khususnya kelas PBS B) yang selama ini sudah membantu dan mendoakan serta memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Amiin.

Palopo, April 2022
Penulis

Zalsabila Darwis
Nim. 18 0402 0042

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar istilah bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Sad	Ş	Es dengan titik di bawah
ض	Dad	Đ	De dengan titik di bawah
ط	Ta	T	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (݂) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. *Vocal*

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ī	<i>fathah</i>	a	a
ī	<i>kasrah</i>	i	i
ī	<i>dammah</i>	u	u

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

Tanda	Nama	Bahasa Latin	Nama
✓	Andrea dan yaya	al	a dan l
✗	Andrea dan yaya	al	a dan l

Contoh:

كِفَافٌ : *kaifa*
حَلَافٌ : *haula*

3. *Maddah*

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ء ... ئ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif tatah ya'</i>	ā	a dan garis di atas
ء	<i>kasrah</i> dan <i>ya'</i>	ī	i dan garis di atas
ء	<i>dammah</i> dan <i>waw</i>	ū	u dan garis di atas

مَان

رَمَّا

قِلَّا

يَمُّوْتُ

: mata

: rāmā

: qīlā

: yamūtu

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَaudah al-afāl
رَaudah al-afāl
رَaudah al-afāl

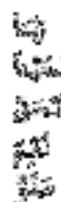
: *raudah al-afāl*

: *al-madīnah al-fādilah*
: *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (﴿), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

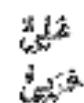
Contoh:



: *rabbanā*
: *najjainā*
: *al-haqq*
: *nu'ima*
: *'aduwwun*

Jika huruf *ber-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (﴿), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

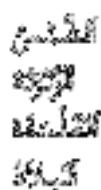


: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiyy)

6. Kata Sandang

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

Contoh:



- : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
- : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)
- : *al-falsafah*
- : *al-bilādu*

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:



: *ta'murūna*
: *al-nau'*
: *syai'un*
: *umirtu*

8. Penulisan 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 perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba 'in al-Nawāwī
Risālah fī Ri 'āyah al-Maslakah*

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfiyah* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

الله *dīnullāh* الله *billāh*

Adapun *tā’marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafaz al-jalālah*, di transliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

الله *hum fī rahmatillāh*

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan 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-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl
Inna awwala baitin wudi’ā linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān
Nasīr al-Dīn al-Tūsī
Nasr Hāmid Abū Zayd
Al-Tūfī
Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī
Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū

A. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT	= subhanahuwa ta 'ala
SAW	= sallallahu 'alaihi wa sallam
QS	= Quran Surah
as	= 'alaihi al-salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
HR	= Hadis Riwayat
BMI	= Bank Muamalat Indonesia
DSN	= Dewan Syariah Nasional
MUI	= Majelis Ulama Indonesia

ATM = Automatic Teller Machine

BSI = Bank Syariah Indonesia

BRI = Bank Rakyat Indonesia

OTP = One Time Password

SMS = Short Message Serv



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR AYAT.....	xviii
DAFTAR HADIST	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSRAK.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN/KAJIAN TEORITIS.....	8
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
B. Landasan Teori.....	12
1. Mobile Banking.....	12
2. Automatic Teller Machine (ATM).....	17
3. Bank Muamalat.....	20

4. Kepuasan Nasabah	23
C. Kerangka Pikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Subjek Penelitian.....	31
D. Fokus Penelitian	31
E. Definisi Istilah	31
F. Desain Penelitian	32
G. Data dan Sumber Data	32
H. Instrumen Penelitian.....	33
I. Teknik Pengumpulan Data	34
J. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
K. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV Deskripsi dan Analisis Data.....	38
A. Deskripsi Data.....	38
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat Q.S. Ali Imran:13022



DAFTAR HADIST

Hadits mutafaq'alaih daari hakim bin Hazm24



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya Dan Penelitian Ini	11
Tabel 3.1 Definisih Istilah.....	31
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Responden Dan Informan Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.3 Responden Menurut Tingkatan Kepuasan	64
Tabel 4.4 Responden Yang Memiliki Kendalan Dan Kelebihan Dalam Mobile Banking.....	66
Tabel 4.5 Responden Yang Memiliki Kendala Dan Kelebihan Automatic Teller Machine	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Kota Palopo	42



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 4 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 5 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 6 Nota Dinas Tim Pengaji
- Lampiran 7 Nota Dinas Tim Verifikasi Naskah Skripsi
- Lampiran 8 Dokumentasi Hasil Wawancara
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Zalsabila Darwis, 2022. "Peran Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo". Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Ikhsan Purnama, S.E.,M.E.Sy

Skripsi ini membahas mengenai Peran *Mobile Banking* Dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* dalam kepuasan nasabah dan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi Bank Muamalat Kota Palopo dengan adanya *Automatic Teller Machine* terhadap nasabah. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan sumber data primer yang dimana data diperoleh secara langsung dari masyarakat dan data sekunder yang berupa data dari buku-buku, dakomen dan jurnal. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Observasi, wawancara secara langsung kepada nasabah dan dokumentasi. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah analisis sebelum lapangan, data reduction, display data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *mobile banking* dan *ATM* pada nasabah sangat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. 9 nasabah yang telah diwawancara hanya 1 yang merasa tidak puas terhadap *mobile banking*. Dan dari ke 9 nasabah memiliki kendala dan kelebihan masing-masing terhadap *mobile banking* dan *automatic teller machine*.

KATA KUNCI: *Automatic Teller Machine*, Kepuasan, *Mobile Banking*

ABSTRAC

Zalsabila Darwis, 2022. "The role of Mobile Banking and Automatic Teller Machines On Customer Satisfaction Of Bank Muamalat Palopo City. Islamic Banking Study Program Thesis Islamic Economics And Business Faculty Palopo State Islamic Institute Of Religion. Supervised by Ikhsan Purnama, S.E.,M.E.Sy

This thesis discusses the role of Mobile Banking and Automatic Teller Machine on customer satisfaction of Bank Muamalat Palopo City. The purpose of this research is to find out how the role of Mobile Banking and Automatic Teller Machine in customer satisfaction and to find out what obstacles are faced by Bank Muamalat Palopo City with the presence of an Automatic Teller Machine for customers. The type of research used in this research is qualitative research with a descriptive approach using primary data sources and secondary data in the form of data from books, direct interviews with customers and documentation. The data analysis technique used is pre-field analysis, data reduction, and data display. The research results show that the role of Mobile Banking and ATM on customers is very helpful and makes it easier for customers to make transactions. Nine customers who have been interviewed, only one is dissatisfied with Mobile Banking, and of the nine customers, each has obstacles and advantages regarding Mobile Banking and Automatic Teller Machine.

Keywords: Automatic Teller Machine, Satisfaction, Mobile Banking

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian, Bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang. Di samping itu, Bank juga dikenal sebagai tempat untuk melakukan pertukaran uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran, seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, dan pembayaran lainnya. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, yang diamksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangkameninngkatkan taraf hidup masyarakat banyak.¹

Bank umum syariah pertama di Indonesia yang didirikan ialah PT Bank Muamalat Indonesia, yakni pada tanggal 24 Rabius Tsani 1412 H atau 1 November 1991. Pendirian lembaga ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia serta memulai operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Visi yang diemban oleh PT Bank Muamalat Indonesia ialah menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan dipasar spiritual, dikagumi dipasar rasional.

¹ Hery, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Cet. I (Jakarta: PT Grasindo, 2019), 10

Misi PT Bank Muamalat Indonesia adalah menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimumkan nilai bagi stakeholder.² Perbankan syariah di Indonesia mulai pada tahun 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai Pioner lembaga perbankan syariah. Dari data statistic Perbankan Syariah sejak bedirinya BMI tingkat pertumbuhan perbankan syariah ditanah air sangat signifikan, rata-rata mencapai 17 unit usaha syariah dari bank umum konvensional dan 90 bank perkreditan syariah yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia.³

Dalam menciptakan dan menjaga loyalitas nasabah, bank harus dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para nasabahnya. Kepuasan ini terjadi bila harapan nasabah akan layanan-layanan yang diberikan oleh perbankan ternyata benar-benar terpenuhi. Kebanyakan sebelum seorang nasabah meninggalkan atau memutuskan untuk tidak menggunakan layanan satu bank, nasabah tersebut terlebih dahulu mengalami berbagai masalah dan menyampaikan keluhan atas masalah yang dialami kepada bank.⁴ Perubahan lingkungan yang dihadapi bank syariah tidak hanya adanya persaingan, sosial ekonomi dan politik saja melainkan menuntut bank syariah untuk mengembangkan pasar, melakukan inovasi, dan kreatif dalam jasa yang

² Khotibul Umam, *Transformasi Lembaga Keuangan Konvensional Ke Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Cet.I (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021), 3

³ Innang Perwangsa Nuralam, *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*, Cet.I (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 18

⁴ Soegeng Wahyoedi. Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*, Cet. I, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 9-10

dihadirkan, sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah menjadi bagian penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitifnya bagi umat muslim. Upaya pemenuhan dan kebutuhan nasabah harus diakomodir semaksimal mungkin sehingga mampu memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sangat penting dan besar nilainya, sehingga para pelaku perbankan menempatkan kondisi ini sebagai tujuannya. Dengan demikian dapat diyakini kunci keberhasilan bisnis yang utama adalah mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabahnya dengan memperhatikan aspek kebutuhan dan keinginan para nasabah tersebut. Kualitas pelayanan bank syariah harus dimulai dari pemahaman kebutuhan nasabah dan berakhir dengan kepuasan nasabah serta sikap positif terhadap kualitas jasa.⁵

Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh bank, yaitu pertama, kualitas produk. Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Kedua, kualitas pelayanan. Nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Ketiga adalah emosional. Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap bank bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Faktor yang lain adalah harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya. Faktor

⁵ Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*, Cet.I (Indramayu: Adab, 2021), 7

terakhir adalah biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk/jasa itu.⁶

Perilaku konsumen merupakan studi tentang unit pembelian (buying units) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa pengalaman, serta ide-ide. Salah satu perilaku konsumen yang penting untuk dikaji adalah keputusan konsumen. Keputusan seorang konsumen untuk membeli produk dan jasa didasarkan pada suatu proses pembelajaran. Studi tentang perbankan Islam dapat dilihat dari berbagai aspek, salah satunya adalah dari perspektif perilaku konsumen. Sementara itu, perilaku konsumen adalah ranah dari konsep marketing atau pemasaran. Pemasaran islam atau syariah adalah sebuah disiplin bisnis strategi yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan nilai dari suatu inisiator kepada *stakeholders*-nya yang mendalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam islam.⁷

Perkembangan dalam teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis berbasis elektronik. *Elektronik Banking* merupakan layanan perbankan yang meliputi internet *banking*, *mobile banking*, *sms banking*, dan *phone banking*. Nasabah dapat melakukan transaksi

⁶ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Cet.I (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019), 32-33

⁷ Azuar Juliandi. Dewi Andriani, *Studi Perilaku Konsumen Perbankan Syariah*, Cet.I (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2019), 14-18

perbankan melalui *Mobile Banking* membuka paradigm baru, struktur baru dan strategi bagi retail bank, dimana bank menghadapi tantangan baru. Mobilitas dan tuntutan hidup yang semakin tinggi meminta kita untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat dimana saja, teknologi informasi pesat telah mempengaruhi industry perbankan, salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi yaitu *mobile banking*.⁸

Kartu *ATM* (*Automatic Teller Machine*) merupakan system modern dalam transaksi yang di inginkan oleh pemegang kartu *ATM* melalui suatu jaringan sistem elektronik yang canggih. Fasilitas layanan ini dibuat antara lain untuk menarik dana nasabah melalui *cross selling* dan untuk meningkatkan *fee based income*. Oleh karena itu, layanan *ATM* merupakan bagian dan berinduk kepada rekening tabungan dan atau giro. Konsekuensi dari sistem demikian, ketentuan-ketentuan dalam produk tabungan atau giro berlaku pada produk layanan kartu *ATM*, kecuali secara tegas ketentuan tersebut diatur dalam formulir syarat dan ketentuan dalam layanan kartu *ATM*. Asas ini berlaku umum dikesampingkan ketentuan yang khusus.⁹

Pada Bank Muamalat Kota Palopo, peneliti melihat ada hal yang harus dikaji karena Bank sebesar Bank Muamalat dikota Palopo masih memiliki nasabah yang kurang bahkan nasabahnya sendiri masih memiliki kendala dalam fasilitas yang disediakan utamanya Mobile Banking dan Automatic Teller Machine. Untuk

⁸ Muhammad Iqbal Sani, *Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai Mobile Banking di Bank Muamalat Medan*, Jurnal Akuntansi dan Kuangan Syariah, Vol.3, No.2, (2019), 194

⁹ Fauzi Muhammad. Baharuddin Ahmad, *Fikih Bisnis Syariah Kontemporer*, Cet.I (Jakarta: Kencana, 2021), 136

menghadapi persaingan bisnis yang ketat maka dibutuhkan pula strategi atau media yang baik sebagai wadahya untuk memfasilitasi agar mendapatkan nasabah ditengah pesatnya pesaing yang berlomba-lomba untuk membuat sesuatu yang lebih untuk menarik para calon nasabah. Pemanfaatan teknologi yang canggih saat ini adalah sesuatu yang wajib bagi lembaga perbankan. Produk yang diberikan oleh perbankan salah satunya, *Mobile Banking* dan *ATM* sangat berperan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah. Semakin bagus, semakin komplit dan semakin canggihnya produk yang ditawarkan Bank Muamalat, maka itu akan menjadi poin penting dan mendapatkan kepuasan tersendiri baik bagi nasabah atau pun calon nasabah juga keuntungan bagi Bank Muamalat itu sendiri.

B. Batasan Masalah

Untuk dapat membantu peneliti dalam mendapatkan data yang lebih terarah maka peneliti memberikan batasan terkait masalah yang akan diteliti. Penelitian ini hanya difokuskan pada kepuasan nasabah terhadap *Mobile Banking*, Peran *Mobile Banking*, Kendala dan kelebihan terhadap *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* di Bank Muamalat Kota Palopo.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang diuraikan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* terhadap

kepuasan nasabah Bank Muamalat Kota Palopo

2. Kendala apa saja yang dihadapi Bank Muamalat dan para nasabah Kota Palopo dengan adanya *Automatic Teller Machine*

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diperoleh beberapa tujuan dari penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi Bank Muamalat dan nasabah Kota Palopo dengan adanya *Automatic Teller Machine*

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini, antara lain:

1. Sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap peran *Mobile Banking* dan *ATM* terhadap nasabah Bank Muamalat
2. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo



BAB II

TINJAUAN/KAJIAN TEORITIS

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Berdasarkan dengan judul, penulis telah melakukan serangkaian kajian tentang peran *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* terhadap nasabah. Terkait dengan pembahasan tentang peran *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* terhadap nasabah, ada beberapa peneliti yang membahas tentang pengaruh *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* meski semuanya memiliki perbedaan spesifikasi objek kajian. Beberapa diantaranya sebagai berikut:

Skripsi tahun 2020 Penelitian yang dilakukan oleh Maslakatus Solikah yang berjudul Pengaruh *Automatic Teller Machine (ATM)* Dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Madiun. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Focus dari penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepuasan nasabah menggunakan automatic teller machine dan mobil banking. Adapun hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah *ATM* dan *M-Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jika fasilitas *ATM* dan *Mobile Banking* baik maka kepuasan nasabah

jugak akan baik dan sebaliknya jika buruk maka kepuasan nasabah juga akan buruk.¹⁰

Skripsi tahun 2020 Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Dewi yang berjudul Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu. Berdasarkan judul penelitian yang diangkat mengenai kepuasan nasabah terhadap produk *ATM* di Bank Muamalat Kota Bengkulu, maka pendekatan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu melakukan pengumpulan data langsung ke lembaga keuangan yang bersangkutan serta melakukan wawancara langsung pada setiap nasabah pengguna Kartu *ATM* Bank Muamalat Kota Bengkulu. Focus dari penelitian ini adalah bagaimana kepuasan nasabah pada fasilitas *ATM* pada bank muamalat kota Bengkulu. Adapun hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah Kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat kota Bengkulu fasilitas *ATM* nya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan 6 dari 10 nasabah yang menyampaikan bahwasannya kesesuaian harapan yang diinginkan pada produk, pelayanan dan fasilitas. Memberikan rekomendasi kepada kerabat dekat karena produk, fasilitas dan manfaat yang diberikan.¹¹

Skripsi tahun 2021 penelitian yang dilakukan oleh Melda Kritiya Duwy Karnia Putri yang berjudul Faktor Terhadap Minat Nasabah Tabungan Hijrah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Muamalat Pada Kantor Cabang Pembantu Nganjuk. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mennganalisis minat nasabah

¹⁰ Maslakatus Solikah, *Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM) Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah Kc Madiun*, Skripsi IAIN Ponorogo, (2020)

¹¹ Ratna Dewi, *Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) di PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu*, Skripsi IAIN Bengkulu (2020)

dalam menggunakan *Mobile Banking*. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian tentang layanan *Mobile Banking*. Dengan fokus penelitian yaitu minat nasabah, strategi bank Muamalat, dampak penerapan strategi. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan jenis penelitian kualitatif. Data primer berupa hasil wawancara kepada *Customer Service* dan nasabah. Data sekunder sumber data yang didapat dari catatan, buku, jurnal berupa laporan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, dan sebagainya. Analisis dilakukan bersamaan dengan penyajian data berdasarkan pendekatan penelitian, dengan metode diskriptif-analitik.¹²

Skripsi tahun 2021 penelitian yang dilakukan oleh Selly Marliani yang berjudul Perbandingan Layanan *Muamalat Mobile* Dengan *Muamalat Digital Islamic Network (DIN)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al-Kautsar. Berdasarkan judul penelitian yang diangkat mengenai Perbandingan Layanan *Muamalat Mobile* Dengan *Muamalat Digital Islamic Network (DIN)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al-Kautsar, maka penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan. Yang dimaksud dalam penelitian lapangan merupakan sebuah penelitian yang dijalankan dilapangan atau ditempat penelitian yang dipilih, merupakan suatu lokasi yang telah dipilih sebagai tempat guna menyelidiki gejala objektif yang terjadi dilokasi itu, yang dijalankan juga untuk pembuatan laporan ilmiah. Fokus dari penelitian ini adalah kemudahan yang

¹² Melda Kristiya Duwy Kurnia Putri, *Faktor Terhadap Minat Nasabah Tabungan Hijrah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Muamalat Pada Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*, Skripsi IAIN Ponorogo, (2021)

diberikan dalam menggunakan layanan *Muamalat Mobile* Dengan *Muamalat Digital Islamic Network (DIN)*, kedua aplikasi ini sama-sama memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksinya, berdasarkan pada prinsip kepuasan nasabah.¹³

Dalam penelitian diatas terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan dengan peneliti ini. Beberapa persamaan dan perbedaan tersebut antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan antara Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian ini

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Maslakatus Solikah	Pengaruh <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> Dan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Madiun	Keduanya meneliti terkait <i>Automatic Teller Macine (ATM)</i> dan <i>Mobile Banking</i>	Perbedaannya terletak pada tempat meneliti
2	Ratna Dewi	Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu	Keduanya meneliti terkait Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> Pada Bank Muamalat	Perbedaan dalam penelitian sebelumnya yakni hanya berfokus pada Layanan <i>Automatic</i>

¹³ Selly Marliani, *Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al-Kautsar*, Skripsi IAIN Metro (2021)

				<i>Teller Machine</i>
3	Melda Kritiya Duwy Kurnia Putri	Faktor Terhadap Minat Nasabah Tabungan Hijrah Dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Muamalat Pada Kantor Cabang Pembantu Nganjuk	Keduanya meneliti tentang <i>Mobile Banking</i> pada Bank Muamalat	Penelitian sebelumnya berfokus pada Fasilitas <i>Mobile Banking</i>
4	Serlly Marliani	Perbandingan Layanan <i>Muamalat Mobile</i> Dengan <i>Muamalat</i> <i>Digital Islamic Network (DIN)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al- Kautsar	Keduanya meneliti layanan <i>muamalat</i> <i>Mobile</i>	Perbedaannya penelitian ini berfokus pada perbedaan antara layanan <i>muamalat</i> <i>mobile</i> dengan <i>muamalat</i> <i>digital Islamic</i> <i>network</i>

B. Landasan Teori

1. Mobile Banking

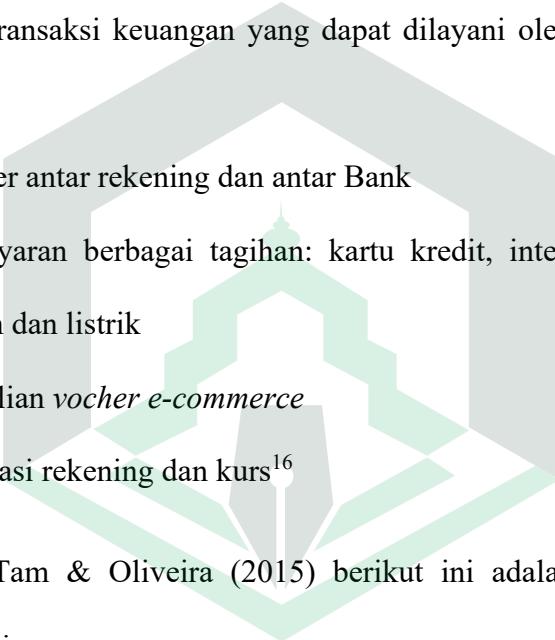
Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *Mobile Banking* meliputi pembayaran, transfer, *history*, dan lain sebagainya.

Penggunaan *Mobile Banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *Mobile Banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank. Ketatnya persaingan dan perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya aplikasi yang berbasis internet pada *smartphone*. Persaingan yang timbul akibat dari perkembangan teknologi tersebut juga dialami oleh perbankan di Indonesia dan salah satu fasilitas yang ditawarkan perbankan adalah layanan teknologi *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan bagian dari digital banking. *Mobile banking* merupakan transaksi bank yang diotoritaskan dan diproses melalui telepon seluler melalui angka kombinasi 6 digit numeric (m-TAN).¹⁴ Kurniawati et al, Susanto, Shaikh dan Karjaluoto, Kourouthanassis dan Giaglis, Widiyono menyatakan bahwa *Mobile Banking* sebagai fasilitas bank yang memiliki kesamaan dengan internet banking yaitu berbasis internet dengan perbedaan yaitu dalam *Mobile Banking* dimana nasabah terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *Mobile Banking* dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *smartphone* atau tablet. Penggunaan *Mobile Banking* memungkinkan nasabah untuk lebih mudah melakukan kegiatan perbankan mereka tanpa batas dengan ruang dan waktu.¹⁵

¹⁴ Jeffry Z.C.Nelwan et.al, *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin*, Cet. I (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020), 23

¹⁵ Unggul Basoeky, *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, Cet.I (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 93

Jika dibandingkan dengan *M-Banking* lainnya, maka perkembangan *M-Banking* bisa dikatakan paling cepat hal tersebut dikarenakan layanan dengan *M-Banking* dapat menjawab semua kebutuhan masyarakat di era digital saat ini yang selalu mengedepankan mobilitas. Dimana dengan kehadiran *M-Banking* nasabah merasakan bahwa semua transaksi perbankan berada dalam genggamannya. Adapun fitur-fitur didalam *M-Banking* memang tidak sebanyak fitur didalam *E-Banking*. Berikut layanan transaksi keuangan yang dapat dilayani oleh Bank Syariah melalui *M-Banking*:

- 
- a. Transfer antar rekening dan antar Bank
 - b. Pembayaran berbagai tagihan: kartu kredit, internet, TV berlangganan, telepon dan listrik
 - c. Pembelian *voucher e-commerce*
 - d. Informasi rekening dan kurs¹⁶

Menurut Tam & Oliveira (2015) berikut ini adalah manfaat dari adanya teknologi *M-Banking*:

- a. Untuk konsumen, *M-Banking* mengefisiensikan waktu dan biaya yang dimiliki pengguna dengan memungkinkan pengguna melakukan layanan keuangan lainnya tanpa harus menghubungi *customer service* atau mengunjungi *teller* dicabang bank tersebut.

¹⁶ Nih Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra et al., *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*, Cet.I (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020), 133

- b. Untuk lembaga keuangan, M-Banking memberikan manfaat tambahan bagi bank. *M-Banking* juga memungkinkan bank untuk melakukan penjualan produk dan layanan perbankan lainnya.¹⁷

Transaksi yang dapat didukung oleh fasilitas Muamalat *Mobile Banking* ini yaitu:

- a. Ubah password *Mobile Banking*
- b. Ubah PIN
- c. Cek saldo
- d. Transfer antar rekening Muamalat
- e. Histori transaksi
- f. Info kurs dan info produk, dll

Bank Muamalat Indonesia sebagai *pioneer* bank syariah nasional berupaya untuk terus melakukan berbagai inovasi dengan layanan dan produk yang dimiliki, salah satunya dengan digitalisasi perbankan. Melalui *Mobile Banking* Syariah MDIN (demikian panggilan singkat untuk muamlat DIN) yang merupakan platform digital unggulan, BMI membuktikan komitmennya sebagai bank syariah terkemuka dalam era digitalisasi perbankan saat ini. Muamalat DIN merupakan versi *Mobile Banking* Syariah terbaru dari Bank Muamalat Indonesia dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang dipersembahkan bagi para nasabah setia. Didalamnya terdapat berbagai

¹⁷ Charissa Kezia Rahmawati, Bayu Arie Fianto, *Analisis Deskripsi Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*, Jurnal Ekonomi Syariah Dan Terapan, Vol.7, No.6, (2020)

fitur-fitur modern, kekinian dan islami yang tidak hanya mempermudah beragam urusan keuangan dan perbankan tapi juga membantu keseharian seorang muslim/muslimah, seperti jadwal sala, arah kiblat, kalkulator zakat, dan hadist harian.¹⁸

Muamalat DIN adalah aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah ataupun non Nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti:

- a. Fitur Finansial, yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus dating ke bank
- b. Fitur Non Finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami (Daily hadist, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi
- c. Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: *New look* (tampilan lebih *fresh*), *biometric login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portfolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan

¹⁸ . Website Muamalat, *Muamalat DIN Aplikasi Mobile Banking Muamalat*, diakses 20 Agustus 2022. <https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-applikasi-mobile-banking-syariah-dari-bank--muamalat-indonesia-di-era-digital1>

seluruh *portfolio* di Bank Muamalat), *smart transfer* (pilihan menyimpan nomer rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).¹⁹

2. Automatic Teller Machine (ATM)

Dalam upaya meningkatkan pelayanan tentunya dibutuhkan peran besar teknologi informasi guna mempermudah ssegala urusan nasabah dengan perbankan. Saat ini tingkat mobilitas dan kesibukan yang semakin meningkat mengakibatkan banyak orang membutuhkan suatu terobosan teknologi yang bisa dengan cepat dan tepat memenuhi kegiatan perbankannya. Pada era tahun 1990-an kita diperkenalkan dengan adanya system perbankan modern yaitu kita diperkenalkan dengan transaksi *Automatic Teller Machine* atau yang lebih sering disingkat dengan *ATM*.²⁰

ATM telah menjadi alat pembayaran, kartu *ATM* mencatat transaksi paling tinggi. Pada saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 oleh Bank Niaga, fungsi *ATM* hanya sebatas penarikan tunai. Tapi kini, fungsi *ATM* telah mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui *ATM* nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan bagunan, telepon, pulsa handphone, pembelian barang dengan ansuran, dan berbelanja kebutuhan sehari-hari. Meningkatnya jumlah pengguna *ATM* disebabkan oleh banyaknya jumlah *ATM* dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan *ATM*. Tren teknologi masih menjadikan *ATM* sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak

¹⁹Website Muamalat, *Muamalat DIN(Digital Islamic Network)* diakses pada 18 September 2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>

²⁰ Mayang Yulia Anggreini, Abdullah Sani, *Pengaruh Layanan Mobbile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 3, No. 2, (2022), 20-21

saja untuk mendapatkan *fee-based* income (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank), tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan *ATM* dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas.²¹

ATM (Anjungan Tunai Mandiri/ *Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu teknologi sistem informasi yang digunakan oleh bank. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. ATM (Anjungan Tunai Mandiri/ *Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu teknologi yang menerapkan konsep Proses Data berbasis Digital. *Device* ini mempunyai dua bagian penting yaitu *Hardware* yang terdiri dari Unit Pemroses dalam hal ini PC, serta system device interface yang menghubungkan pemakai/user melalui suatu kartu magnetic, dan software yang berfungsi sebagai *interface* yang menghubungkan User dengan sistem dalam kaitan data (informasi).²² Fungsi ATM yaitu memudahkan nasabah dalam melakukan penarikan tanpa harus datang ke bank, cukup dengan mengunjungi ATM terdekat nasabah sudah bisa melakukan penarikan yang dapat dilakukan kapan saja dan juga dapat melakukan transfer ke bank lain serta dapat membayar tagihan-tagihan.

Ada banyak layanan perbankan yang tersedia dalam fitur *ATM* antara lain:

²¹ Muhammad Muzani Zulmaizar. Abd Rahman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo*, Vol.4, No.1, (2019), 84

²² Dini Haryati. Ayu Feranika, *Sistem Informasi Perbankan*, Cet.I (Nagari Kota Baru: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 97-99

- a. Informasi saldo rekening
- b. Penarikan
 - 1) Penarikan cepat mulai dari Rp. 100.000,- sampai Rp. 2.000.000.-;
 - 2) Penarikan sesuai dengan jumlah yang diinginkan dengan batas nominal tertentu dalam sekali penarikan dan jumlah maksimum penarikan dan jumlah maksimum penarikan per hari;
- c. Transfer kesesama bank atau ke bank lainnya
- d. Layanan pembayaran (*payment service*)
 - 1) Rekening listrik
 - 2) Rekening air
 - 3) Cicilan kredit
 - 4) Tiket transportasi: pesawat dan kereta api; dan
 - 5) Zakat
- e. Pembelian:
 - 1) Pulsa telepon seluler (HP); dan
 - 2) Token listrik

Penempatan mesin *ATM* dilakukan dilokasi-lokasi yang strategi dan mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna seperti ditempat keramaian di pusat perbelanjaan (*mall*), pasar tradisional, swalayan (*mini market*), terminal, stasiun kereta, pelabuhan, bandara, kantor pos, kantor-kantor layanan *public*, hotel, kampus, restoran dan rumah sakit dan dikantor bank itu sendiri. Mesin *ATM* milik suatu bank

tidak hanya digunakan oleh nasabah bank itu saja namun dengan jaringan *ATM* Bersama, nasabah bank lain juga dapat menggunakan *ATM* tersebut untuk bertransaksi dan biasanya dikenakan dengan biaya administrasi.²³

Secara umum, prinsip kerja *ATM* untuk transaksi penarikan uang tunai adalah sama, pelanggan memasukkan nominal uang yang akan diambil, kemudian mesin *ATM* mengeluarkan uang sesuai nominal uang yang diminta. Namun, pengolahan berapa jumlah uang jumlah uang yang dikeluarkan tidak secara langsung dihitung dari jumlah nominal yang diambil, tetapi dikoversikan terlebih dahulu. Pecahan uang yang tersedia pada mesin harus dikeluarkan sebanyak beberapa lembar agar uang yang ingin diambil nasabah tercukupi.²⁴

3. Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai usahanya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian BMI diinisiasi oleh beberapa organisasi yang mempunyai visi sama tentang perbankan, yaitu Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia dan Pemerintah Republic Indonesia. Produk Bank Muamalat yang merupakan produk percontohan bagi Bank Syariah lainnya adalah Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Kuangan Muamalat (DPLKM) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance). Produk selanjutnya adalah *Shar-e* yaitu tabungan instan. Tabungan *Shar-e* merupakan

²³ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Cet.I (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 66-67

²⁴ Kamta Agus Sajaka. Sigit Priyatno. Bambang Hariyanto, *Buku Siswa Matematika*, Cet.I (Jakarta: Penerbit Duta, 2019), 3

tabungan Syariah pertama di Indoensia, dikembangkan menjadi Produk *Shar-e Gold Debit Visa* pada tahun 2011. *Shar-e Gold Debit Visa* mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit Syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *Internet Banking, Mobile Banking, ATM*, dan *Cash Management*. Produk BMI tersebut merupakan *pioneer* di Industry perbankan syariah.²⁵

Bank Muamalat Indonesia menjunjung praktik kejujuran sejak awal rekrutmen, serta larangan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari para nasabah dan mitra kerja. Selain itu, Bank Muamalat juga sangat tegas dalam menyikapi risiko reputasi yang ditimbulkan karyawan akibat perilaku yang tidak sesuai dengan tatanan budaya, etika, dan hukum. Penilaian kinerja terhadap karyawan mengacu kepada scoreboard berdasarkan aspek-aspek finansial dan kepatuhan. Bank Muamalat Indonesia senantiasa menjunjung tinggi etika bisnis yang berorientasi kepada kemaslahatan, khususnya kepuasan nasabah dan segenap pemangku kepentingan.²⁶

Bank Muamalat sempat terimbas oleh krisis moneter pada akhir tahun 90-an sehingga ekuitasnya hanya tersisa sepertiga dari modal awal. IDB kemudian memberikan suntikan dana kepada bank ini dan pada periode 1999-2002 dapat bangkit dan menghasilkan laba. Saat ini keberadaan bank syariah di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang yaitu UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan

²⁵ Ririn Wulandari, Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, Cet. I (Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2020), 35

²⁶ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, Cet.I (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), 453

Syariah yang khususnya mengatur mengenai Perbankan Syariah. UU No. 7 tahun 1992 mengatur tentang Perbankan dengan prinsip bagi hasil. Diikuti dengan peraturan Pemerintah No. 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil, pada pasal 13 ayat (c). walaupun demikian perkembangan bank syariah masih lambat. Setelah terjadi krisis ekonomi tahun 1997, lahirlah UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan.²⁷

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفًا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan **riba** dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.(Q.S. Ali Imran:130)”

Dari ayat diatas, Allah SWT melarang hambanya untuk tidak memakan riba. Dimana Bank Muamalat ini adalah Bank yang menerapkan prinsip syariah dengan tidak ada tambahan bunga didalamnya dan menggunakan prinsip bagi hasil. Bank Muamalat juga menjalankan lima aspek yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, professional, dan kesetaraan..

Siregar dan Nasirwan (Idat,2005) menyatakan bahwa sedikitnya ada empat hal yang menjadi tujuan pengembangan perbankan yang berdasarkan prinsip syariah (Islam), yaitu:

²⁷ Agus Salihin, *Pengantar Lembaga Keuangan Syariah*, Cet.I (Jakarta: Guepedia, 2021), 42

- a. Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak dapat menerima konsep bunga;
- b. Terciptanya *dual banking system* di Indonesia yang mengakomodasi baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah yang akan melahirkan kompetisi yang sehat dan perilaku bisnis yang berdasarkan nilai-nilai moral;
- c. Mengurangi risiko sistemik dari kegagalan sistem keuangan di Indonesia;
- d. Mendorong peran perbankan dalam menggerakkan *sector riil* dan membatasi spekulasi atau tidak produktif karena pembiayaan ditujukan pada usaha-usaha yang berdasarkan nilai-nilai moral.²⁸

4. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Armstrong kepuasan pelanggan adalah tingkatan sejauh mana kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah akan memberikan persepsi atau kesan terhadap kinerja layanan dan harapannya. Jika perusahaan tidak mampu memenuhi harapan nasabah, maka konsekuensi yang dapat ditimbulkan adalah nasabah akan mencari perusahaan lain yang mampu memenuhi harapannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu banyak mendengar nasabah salah

²⁸ Azuar Juliandi, Dewi Andriani, *Studi Perilaku Konsumen Perbankan Syariah*, Cet.I (Medan: Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2019), 13

satunya misalnya melalui riset kepuasan, sehingga perusahaan akan mengetahui harapan-harapan nasabah. Indikator kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk yang dihasilkan dan kemudahan mengakses produk. Semakin bagus kualitas produk, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Dan hal ini berlaku untuk konteks sebaliknya. Dengan metode survai kepuasan pelanggan, metode ini dilakukan dengan membuat pertanyaan melalui survei.²⁹

Dalam HR. Bukhari 2079 dan Muslim 1532 dari hakim bin Hazm yang artinya:

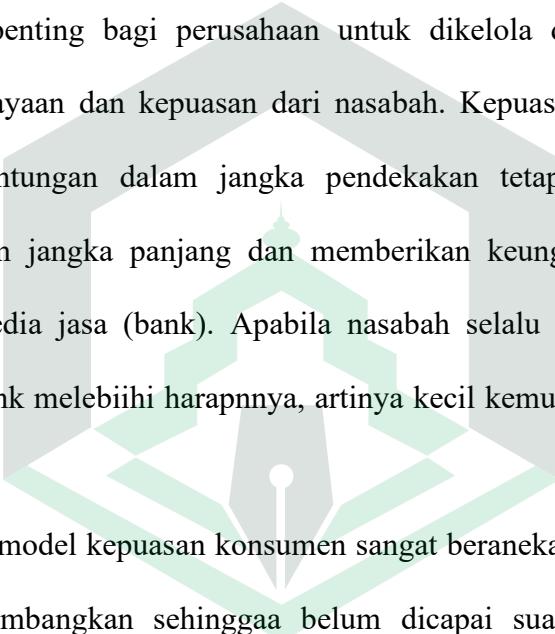
“Penjual dan pembeli masing-masing memiliki hal pilih (khiyar) selama keduanya belum berpisah. Bila keduanya berlaku jujur dan saling terus terang, maka keduanya akan memperoleh keberkahan dalam transaksi tersebut. Sebaliknya, bila mereka berlaku dusta dan saling menutup-nutupi, niscaya akan hilanglah keberkahan bagi mereka pada transaksi itu”³⁰

Maksud dari hadits diatas adalah antara penjual dan pembeli tidak boleh ada yang ditutup-tutupi terhadap barang yang diperdagangkan, semua harus jelas dan tidak berbohong pada saat barang diperdagangkan dan pembeli pun bebas memilih selama belum transaksi. Tapi jika terdapat kebohongan dalam jual beli maka mereka tidak dapat berkah didalamnya. Jika apa yang dikatakan sesuai dengan kenyataan maka konsumen yang membeli atau menggunakan akan merasakan bahwa perkataan penjual itu benar dan pembeli merasa nyaman dan puas akan hal yang telah dia beli atau gunakan.

²⁹ Muhammad Fachmi, Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*, Cet.I (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020), 10

³⁰ Ammi Nur Baits, Hadits Serba Larangan Jual Beli, <https://pengusahamuslim.com/4881-hadis-serba-larangan-dalam-jual-beli-bagian-03.html>, diakses pada 21 November 2022

Di era modern saat ini persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar *domestic* maupun internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya baik bank konvensional maupun bank syariah. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan usaha. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendekkan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain.³¹



Teori dan model kepuasan konsumen sangat beraneka ragam, karena topic ini masih terus dikembangkan sehingga belum dicapai suatu kesepakatan tentang konsep atau model yang paling efektif. Meskipun demikian brikut ini dikemukakan beberapa konsep atau model yang banyak dijumpai dan digunakan, yaitu berdasarkan teori ekonomi mikro, perspektif psikologis, dan perspektif total quality management atau TQM.

a. Teori ekonomi Mikro

³¹ Siti Rochman, Fidyah Yuli Ernawati, *Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking, dan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*, Jurnal Infokam, Vol.XVIII, No. 1, (2022), 19

Dalam teori ekonomi mikro, dasar yang digunakan oleh seorang konsumen dalam melakukan alokasi sumber daya yang langka adalah kondisi dimana perbandingan antara kegunaan marginal dan harga masing-masing produk akan menjadi sama. Dalam pasar yang tidak didiferensiasi, semua konsumen akan membayar harga yang sama, dan individu yang sebenarnya bersedia membayar harga lebih tinggi akan meraih manfaat subjekif yang disebut dengan surplus konsumen. Surplus konsumen pada hakikatnya merupakan perbedaan antara kepuasan yang diperoleh seseorang dalam mengkonsumsi sejumlah barang dengan pembayaran yang harus dibuat untuk memperoleh barang tersebut. Berdasarkan teori ini, surplus konsumen mencerminkan kepuasan konsumen dimana semakin besar surplus konsumen, maka semakin besar pula kepuasan konsumen, dan begitupun sebaliknya.

b. Perspektif Psikologis

Berdasarkan perspektif psikologis, terdapat dua model kepuasan konsumen yaitu model kognitif dan model afektif. Pada model kognitif penilaian konsumen didasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dari atribut yang sebenarnya. Dengan kata lain, penilaian tersebut didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan actual. Berdasarkan model kognitif, maka kepuasan konsumen dapat dicapai dengan dua cara utama. Pertama, mengubah

penawaran perusahaan sehingga sesuai dengan yang ideal. Kedua, meyakinkan konsumen bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan.³²

Sedangkan Model efektif menyatakan penilaian konsumen individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subjektif, aspirasi dan penaglaman.

c. Perspektif Total Quality Management (TQM)

Merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara kesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

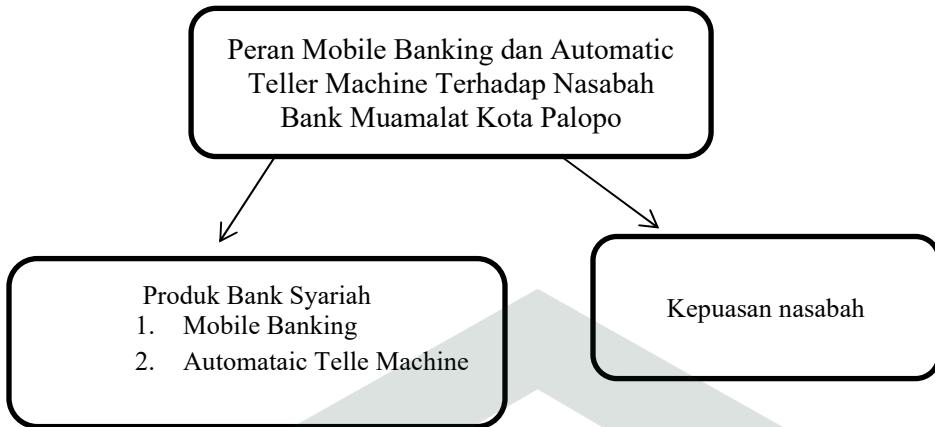
Kualitas produk merupakan kemampuan produk untuk menampilkan fungsinya, hal ini termasuk waktu kegunaan dari produk, keandalan, kemudahan, dalam penggunaan dan perbaikan, dan nilai-nilai yang lainnya. Kualitas produk dapat ditinjau dari dua sudut pandang yaitu sudut pandang internal dan sudut pandang eksternal. Salah satu tujuan dari pelaksanaan kualitas produk adalah untuk mempengaruhi konsumen dalam menentukan pilihannya untuk menggunakan produk buatannya sehingga memudahkan konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian.³³

³² Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*, Cet.I (Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya, 2019), 26-28

³³ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Duta Media Publishing, 2020), 21-22

C. Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka pikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait. Kerangka pikir ini merupakan suatu argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis. Kerangka pikir ini merupakan buatan kita sendiri, bukan dari buatan orang lain. Dalam hal ini, bagaimana cara kita berargumentasi dalam merumuskan hipotesis. Argumentasi itu harus membangun kerangka pikir seiring timbul kecenderungan bahwa pernyataan-pernyataan yang disusun tidak dirujuk kepada sumber keputusan, hal ini disebabkan karena sudah habis dipakai dalam menyusun kerangka teoritis.³⁴

³⁴ Abd Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, Cet.I (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), 44

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipakai di penelitian ini yaitu deskriptif. Penelitian deskriptif tersebut adalah suatu penelitian yang ditunjukkan demi untuk memaparkan berupa gejala, ataupun fakta dan juga suatu kejadian yang terjadi secara yang sistematis serta pula yang akurat, tentang suatu sifat dari populasi ataupun wilayah lingkungan alam.³⁵

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam jenis penelitian ini dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar focus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Berbeda dengan jenis penelitian kuantitatif, pada jenis penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa atau kondisi yang diteliti. Untuk itu, hasil dari riset kualitatif memerlukan kedalaman analisis dari peneliti. Secara umum, peneliti kualitatif memperoleh data utama dari wawancara dan observasi.³⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kota Palopo yang berlokasi

³⁵ Salma, *Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian Menurut Ahli, Jenis-Jenis, dan Karakteristik*, Juni 2021, <https://www.google.com/amp/s/penerbitdeepublish.com/metode-penelitian-kualitatif/amp/>, diakses pada 20 September 2022

³⁶ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, Cet. I (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 6-7

di Jl. Andi Djemma No. 53, Amasangan, Wara, Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan, kemudian pada nasabah Bank Muamalat yang alamatnya berbeda-beda.

Penelitian dilakukan mulai dari tanggal 2 September 2022 sampai 10 September 2022.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu atau atau satuan tertentu dimana objek penelitian tersebut melekat. Subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Subjek penelitian juga dapat merupakan tempat dimana objek berada atau melekat. Jika bicara tentang subjek penelitian, maka sebenarnya bicara tentang unit analisis, yakni subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti.³⁷

Adapun yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah sembilan nasabah Bank Muamalat Kota Palopo dan satu karyawan Bank Muamalat Kota Palopo.

D. Fokus Penelitian

Peneliti memfokuskan penelitiannya pada peran *Mobile Banking*, kendala dan kelebihan terhadap *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking*.

E. Definisi Istilah

**Tabel 3.1
Definisi Istilah**

No	Istilah	Definisi
1	Mobile banking	Merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-banking ataupun

³⁷ Muslich Anshori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. II (Surabaya: Airlangga University Press, 2020), 114-115

		aplikasi bawaan operator seluler
2	Automatic Teller Machine	Merupakan sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang “teller” manusia
3	Bank Muamalat	Merupakan bank pertama di Indonesia yang menerapkan sistem syariah islam dalam operasionalnya
4	Kepuasan Nasabah	Merupakan tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.

F. Desain Penelitian

Desain penelitian berhubungan dengan cara, prosedur, atau proses kegiatan ilmiah. Menurut penulis, keilmianah harus bersandar pada sendi-sendi objektivitas, rasional, sistematis, santun, dan bertumpu kepada kepentingan publik (public interest). Desain penelitian kualitatif adalah penelitian yang mencoba menganalisis data berupa angka, kalimat, gambar, perilaku, yang bersifat natural (alamiah).³⁸

G. Data dan Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer atau sumber utama yang dipakai dan juga data sekunder

³⁸ Basuki, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet.I (Bandung; Media Sains Indonesia, 2021), 31-32

yaitu dijadikan sebagai data pelengkap dalam penelitian yang digunakan tersebut.

1. Data Primer

Data primer dalam riset survey yang dilakukan diperoleh langsung dari subjek penelitian. Data primer diperoleh dari penelitian yang dilakukan dilapangan dan sangat berbeda dengan data sekunder yang diperoleh dari penelitian dikantor berupa dokumen-dokumen. Data yang diperoleh langsung dari responden dikategorikan sebagai data primer.

2. Data Sekunder

Selain data primer, data sekunder juga merupakan sumber data yang penting untuk penelitian. Data tersebut dikumpulkan dari sumber yang telah dipublikasikan oleh individu atau lembaga/organisasi. Data sekunder dikumpulkan oleh seseorang untuk tujuan pencatatan atau tujuan tertentu lainnya. Data sekunder dapat bersumber dari buku, catatan, biografi, koran arsip data, artikel internet, jurnal penelitian, database.³⁹

H. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian merupakan alat-alat yang diperlukan dan dipergunakan untuk mengumpulkan data. Pada penelitian kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, instrumen utama dalam pengumpulan data disini yaitu peneliti sendiri di

³⁹ Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, *Metode Penelitian Sosial*, Cet.I (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), 110-111

mana peneliti mengumpulkan datanya dengan cara bertanya, mendengar dan mengambil.⁴⁰

I. Teknik Pengumpulan Data

Dari berbagai kegiatan penelitian yang terpenting adalah pengumpulan sebuah data. Pengumpulan data dalam penelitian perlu diperhatikan agar data yang didapatkan nantinya dapat terjaga tingkat validitas dan reliabilitasnya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi (*Observation*)

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan.

2. Wawancara (*Interview*)

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dan jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara tertutup, dimana pertanyaan yang diberikan kepada nasabah sudah ditentukan terlebih dahulu.

3. Dokumentasi (*Dokumentation*)

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang,

⁴⁰ Wayan Suendra, Metodologi Penelitian Kualitatif , Cet.I (Bali: Nilacakra Publishing House, 2018), 4

peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.⁴¹

J. Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan (credibility) dengan teknik triangulasi, ketekunan pengamatan, pengecekan teman sejawat. Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada sesuatu diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah ada. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan data hasil observasi , hasil pekerjaan siswa, dan hasil wawancara terhadap subjek yang ditekankan pada penerapan metode bantuan alat pada efektif membaca.⁴² Dengan memastikan kembali kepada nasabah dan pihak bank tentang data yang diberikan.

K. Teknis Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data merupakan proses yang dilakukan setelah pengumpulan data. Proses analisis data ini merupakan tahap penting dalam suatu penelitian karena digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan penelitian, menuji hipotesis, dan mengambil simpulan dari penelitian yang dilakukan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, tanpa analisis, data hanyalah sekumpulan

⁴¹ Abraham William, *Mengenal Teknik Pengumpulan data Kualitatif dan Kuantitatif*, 2021, <https://www.google.com/amp/s/amp.tirto.id/mengenal-teknik-pengumpulan-data-kualitatif-dan-kuantitatif-ga11>

⁴² Abd Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, Cet.I (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), 113-114

keterangan yang tidak bermakna dan tidak dapat digunakan untuk mengambil keputusan.⁴³

Ada beberapa proses analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri beberapa macam antara lain:

1. Analisis sebelum lapangan

Proses analisis dilakukan sebelum dilapangan dengan melakukan kegiatan antisipasi untuk menyesuaikan situasi sosial dilapangan. Yang termasuk antisipasi ini meliputi kegiatan menyusun kerangka konseptual, permasalahan penelitian dan pemilihan pendekatan penelitian yang digunakan.

2. *Data Reduction*

Dalam pengumpulan data penelitian kualitatif peneliti menggunakan berbagai macam teknik dan berlangsung secara berulang-ulang sehingga diperoleh data sangat banyak dan kompleks. Mengumpulkan data dari nasabah dan pihak bank dengan wawancara langsung.

3. *Display Data*

Merupakan proses penyajian data setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk ikhtisar, bagan, hubungan antara kategori. Selain itu penyajian data dapat pula dilakukan dalam bentuk table, grafik dan sebagainya.⁴⁴

⁴³ Mahmud Sholihin. Puspita Ghaniy Anggraini, *Analisis Data Penelitian*, Cet.I (Yogyakarta: Penerbit Andi(anggota IKPI), 2021), 2

⁴⁴ Umrati, *Analisis Data Kualitatif: Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah tinggi Theologis Jaffray, 2020), 103-103

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

Dalam deskripsi suatu data, disini peneliti akan menggambarkan hasil penelitian atau kondisi responen yang telah dipilih untuk menjadi sampel dalam penelitian ini yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara selama peneliti berada dilapangan. Penelitian tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana peran *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah yang ada di Kota Palopo ini.

1. Gambaran Umum Lokasi

a. Awal Mula Munculnya Bank Muamalat

Bank Muamalat merupakan bank pertama yang ada di Indonesia menggunakan konsep bagi hasil (syariah) dalam sistem operasionalnya. Bank Muamalat didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Pariprno, SH, Notaris, di Jakarta. Bank Muamalat Indonesia di dirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Bank Muamalat merupakan perusahaan *public* yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No.

27/76/KEP/DIR tentang Penunjukan PT Bank Muamalat Indonesia menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Bank Muamalat memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran pajak. Kemudian menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana tercantum dalam Surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 pada tanggal 25 Juli 2013. Lalu tanggal 28 Februari 2018 No. 4/BPKH.00/2018 ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji. Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang selluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Shar-e yang diluncurkan pada 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

b. Visi Dan Misi Bank Muamalat

1) Visi Bank Muamalat

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

2) Misi Bank Muamalat

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.

c. Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia

1) Produk Tabungan

- (a) Tabungan iB Hijrah
- (b) Tabungan iB Hijrah Haji
- (c) Tabungan iB Hijrah Valas
- (d) Tabunganku

2) Produk Pembiayaan

- (a) KPR iB Muamalat
- (b) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
- (c) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

3) Giro

- (a) Giro iB Hijrah Attijary
- (b) Giro iB Hijrah Ultima

4) Muamalat Prioritas

- (a) Solusi Keuangan Syariah
- (b) Layanan Personal dan Keamanan Akses
- (c) Layanan Istimewa dan Keamanan Akses
- (d) Program Loyaliti dan Apresiasi

5) Kartu *Shar-e Debit*

- (a) Kartu *Shar-e Debit* Reguler GPN
- (b) Kartu *Shar-e Debit Classic*
- (c) Kartu *Shar-e Debit Gold*
- (d) Kartu *Shar-e Debit Ihram*

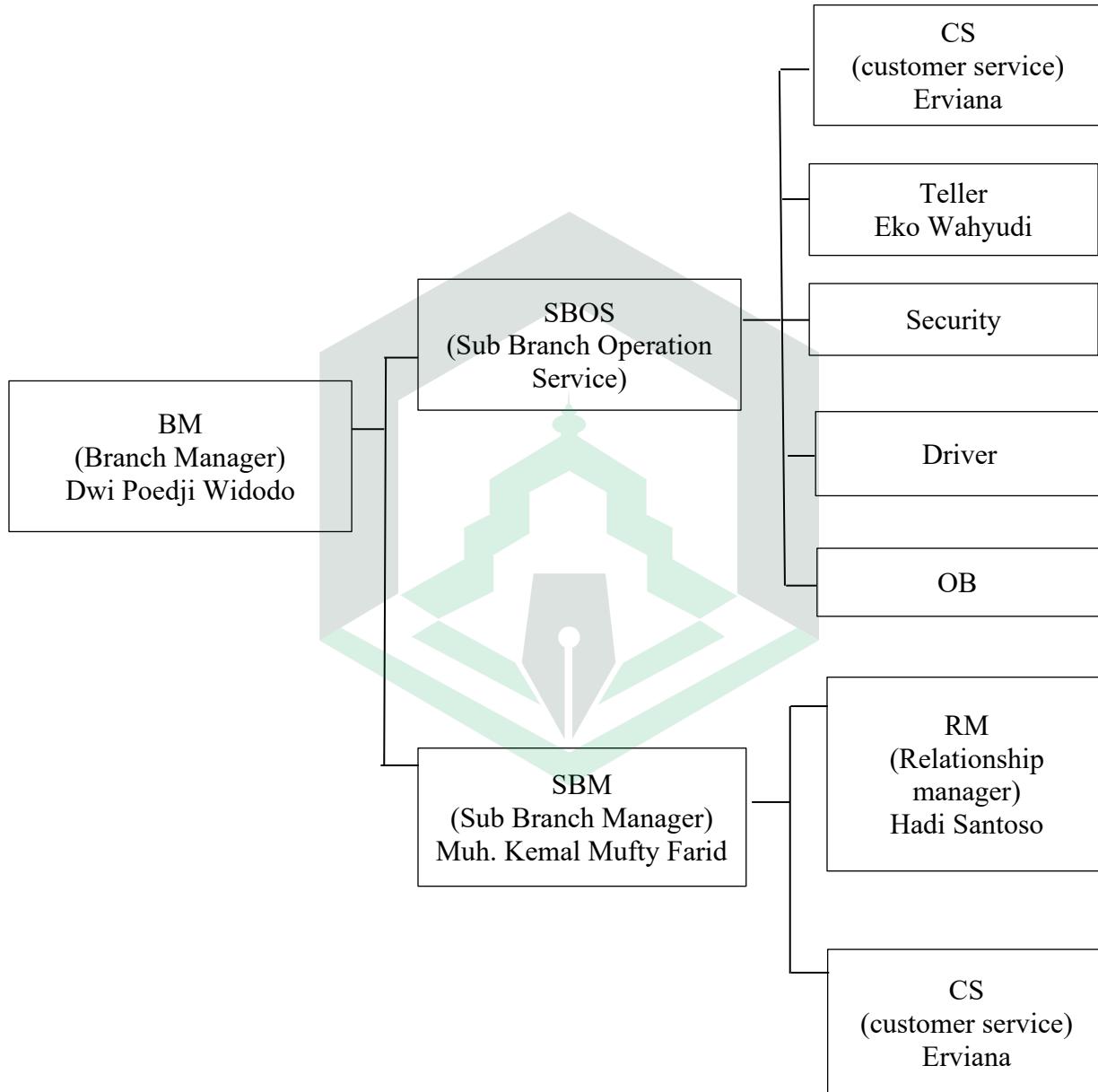
6) Deposito

- (a) Deposito iB Hijrah



d. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kota Palopo

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Kota Palopo



B. Analisis Data

1. Hasil Penelitian

Hal yang akan dipaparkan pada penelitian ini terkait megenai *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* terhadap perannya dalam kepuasan nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. Dengan berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dilapangan melalui cara wawancara ke beberapa informan tentang Peran *Mobile Banking* Dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah.

Penelitian yang dilakukan melalui wawancara ke beberapa (tepatnya sembilan) nasabah dan satu informan pihak bank Muamalat di Kota Palopo yang dimana nasabahnya bermajoritas muslim, ada yang berkerja sebagai honorer, pegawai negeri, dan ada juga yang masih berstatus sebagai mahasiswa. Wawancara yang dilakukan kepada nasabah tersebut guna untuk mendapatkan data terkait dengan peran *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Pria	2
2	Wanita	7

Sumber: Nasabah Yang Di Interviuw

Dalam tabel 4.1 telah menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dari pada jenis kelamin pria. Responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak tiga dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak tujuh.

Tabel 4.2 Informan Berdasarkan Pekerjaan

No	Nama	Pekerjaan
1	Ika Diani	Guru
2	Heriansya	Kurir
3	Ananda Nadila	Mahasiswi
4	Amelia Dwi	Mahasiswi
5	Nidha	Mahasiswi
6	Nidaul Khair	Mahasiswi
7	Syakir	Mahasiswa
8	Ica Penita	Mahasiswi
9	Hardika	IRT
10	Hadi Santoso	Pegawai Bank Muamalat (Informan)

Sumber: Interviuw secara langsung

Dari table 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari sembilan nasabah yang diwawancara, ada enam Mahasiswa, satu guru, satu kurir, dan satu ibu rumah tangga. Dan ada satu informan dari Bank Muamalat Kota Palopo.

Untuk rumusan masalah pertama, Bagaimana Peran *Mobile Banking* dan *ATM* terhadap kepuasan nasabah. Untuk hal ini peneliti mempertanyakan apa Peran *Mobile Banking*, Kendala dan Kelebihan *Mobile Banking*, Kelebihan *Automatic Teller Machine*.

- a. Apa peran *Mobile Banking* Muamalat (Muamalat DIN) yang dirasakan selama menjadi nasabah bank Muamalat terhadap kegiatan operasionalnya

Peran yang dimaksud adalah bagaimana Muamalat DIN ini berfungsi dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Muamalat DIN adalah aplikasi *Mobile Banking* yang disediakan Bank Muamalat untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi secara aman dan sesuai syariah yang dapat diakses melalui *handphone* kapan saja dan dimana saja tanpa harus ke bank. Apakah Muamalat DIN ini dalam penggunaannya nasabah merasa puas atau tidak selama menggunakannya. Pada tahap ini peneliti ingin mengetahui seberapa berperan Muamalat DIN ini terhadap kepuasan nasabah. Adapaun hasil yang telah dilakukan peneliti dengan mewawancaraai beberapa nasabah Bank Muamalat di Kota Palopo mengenai Peran Mobile Banking, yaitu:

1) Pendapat Saudari Amelia Dwi

“Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat yaitu Muamalat DIN perannya sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Misalnya ketika mau transfer, kita tidak perlu lagi keluar rumah untuk ke Atm atau mengantre dibank. Dengan adanya *Mobile Banking* bisa membantu kita dalam layanan tersebut. Untuk puas atau tidaknya, ya seperti itu sama saja dengan *Mobile Banking* pada umumnya.”

Saudari Amelia Dwi mengatakan bahwa peran *Mobile Banking* ini sangat membantu nasabah dalam melalakukan transaksinya. Seperti pada *Mobile Banking* dibank-bank lain, misalnya saat melakukan transfer tidak perlu ke bank untuk antri atau ke Atm cukup dirumah kita sudah bisa melakukannya. Untuk kepuasannya yaitu cukup puas dengan adanya layanan seperti Muamalat DIN yang diberikan Bank Muamalat.

2) Pendapat Saudari Ika Diani Oktarina

“Perannya yang saya rasakan selama mennggunakan *Mobile Banking* yaitu sangat membantu ketika ingin mentransfer uang ataukah ingin cek saldo dan untuk keseluruhan saya puas selama menggunakan *Mobile Banking*”

Saudari Ika Diani mengatakan bahwa selama menggunakan *Mobile Banking* Muamalat atau Muamalat DIN ia merasa puas karena perannya yang sangat membantu ketika ingin transfer uang atau saat cek saldo.

3) Pendapat Ica Penita

“Peran *Mobile Banking* Muamalat yang saya rasakan selama menjadi nasabah adalah memudahkan saya dalam melakukan transaksi mau sesame bank Muamalat ataupun antar bank lain. Dan saya merasa puas menggunakannya karena banyak fitur yang ditawarkan didalamnya bukan cuman untuk transfer dan cek saldo saja tapi ada juga seperti peembelian pulsa, token, dan masih banyak lagi”

Saudari Ica Penita mengatakan bahwa Peran Muamalat DIN yang ia

rasakan selama menjadi nasabah ialah memudahkannya dalam bertraksasi ke sesama bank atau mentransfer ke bank lain. Dan dalam penggunaannya menggunakan Muamalat DIN, ia merasa cukup puas karena banyak fitur yang ditawarkan didalamnya tidak hanya sekedar untuk transfer dan cek saldo tapi ada juga pembelian pulsa, token, dan masih banyak lagi.

4) Pendapat Ibu Hardika

“Peran *Mobile Banking* Muamalat menurut saya sangat berguna karena tidak perlu lagi keluar rumah untuk melalkukan transaksi. Dan saya cukup puas menggunakannya”

Ibu Hardika mengatakan bahwa Peran Mamalat DIN ini sangat berguna baginya karena tanpa keluar rumah ia bisa melakukan transaksi. Dan selama menggunakannya ia merasa cukup puas.

5) Pendapat Saudara Syakir

“Peran Muamalat DIN ini sangat membantu dalam aktivitas transaksi yang saya lakukan. Dan saya puas dalam menggunakannya. Dan menurut saya Bank Muamalat hamper sama saja dengan bank-bank lain yang menyediakan banyak produknya. Akan tetapi salah satu keunggulan produk muamlat yaitu tabungan haji dan umroh itu sangat membantu umat islam untuk menunaikan ibadah”

Menurut Saudara Syakir Muamalat DIN ini sangat membantu dalam aktivitas transaksi yang dilakukan dan merasa puas selama menggunakannya. Dan menurut Saudara Syakir, BMI ini hamper sama dengan bank lain yang menyediakan banyak produk, bedanya BMI ini mempunyai salah satu produk unggulan yaitu tabungan haji dan umroh

itu sangat membantu umat islam untuk menunaikan ibadah.

6) Pendapat Saudari Nidha

“Menurut saya salah satu Peran *Mobile Banking* yaitu melalui aplikasi *Mobile Banking* Muamalat yaitu Muamalat DIN nasabah dapat melakukan pembayaran listrik,bayar pulsa, paket data, internet dan tv kabel, tiket pesawat, zakat dan bahkan melakukan top-up uang elektronik seperti gopay dan ovo. Saya merasa puas dalam menggunakannya”

Menurut Pendapat Saudari Nidha terhadap Peran Muamalat DIN ini sangat membantu nasabah. Karena melalui aplikasi Muamalat DIN nasabah bisa melakukan pembayaran listrik, pulsa,zakat, tiket pesawat, paket data, dan bahan bisa melakukan top-up uang eletronik seperti gopay dan ovo. Dan merasa puas dengan adannya Muamalat DIN ini.

7) Pendapat Nidaul Khair

“Menurut Saya *Mobile Banking* milik Bank Muamalat cukup Membantu untuk melakukan transaksi tanpa harus ke ATM. Dan untuk masalah merasa puas atau tidak, mungkin tidak karena jarang saya gunakan”

Menurut saudari Nidaul Khair mengenai *Mobile Banking* milik Bank Muamalat yaitu Muamalat DIN cukup membantu untuk melakukan transaksi tanpa harus ke ATM. Dan ia belum bisa mengatakan puas dalam menggunakannya dikarenakan ia jarang memakainya.

8) Pendapat Saudari Ananda Nadila

“Untuk peran *Mobile Banking* yang saya rasakan itu dapat membantu dan mempermudah dalam melakukan transaksi di sembarang tempat dan kapanpun jika ingin digunakan, kemudian bisa cek saldo dan mentransfer kapanpun jadi lebih mudah. Dan saya puas dalam menggunakannya”

Menurut pendapat Ananda Nadila mengenai Peran *Mobile Banking* yaitu dapat membantu dan mempermudah dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimana pun misalnya ketika ingin mentransfer uang ataupun cek saldo. Dan saudari Ananda Nadila merasa puas selama menggunakannya.

9) Pendapat Bapak Heriansya

“Menurut saya sebagai nasabah Bank Muamalat dengan adanya *Mobile Banking* Muamalat dapat mempermudah saya dalam melakukan transaksi non tunai dan menggunakan fitur lainnya yang tersedia di *Mobile Banking*. Cukup puas karena kegunaan dan fungsinya hampir sama dengan *Mobile Banking* pada umumnya”

Menurut pendapat Bapak Heriansya, *Mobile Banking* ini sangat membantu dan mempermudah dirinya dalam melakukan transaksi dan fitur-fitur yang telah tersedia di *Mobile Banking* Bank Muamalat atau Muamalat DIN. Ia juga cukup puas dalam menggunakan Muamalat DIN karena kegunaan dan fungsinya hamper serupa dengan *Mobile Banking* pada umumnya.

b. Apa kendala yang dialami dalam menggunakan *Mobile Banking* Muamalat

Kendala yang dimaksud disini adalah masalah-masalah nasabah yang sering terjadi dalam menggunakan *Mobile Banking*. Dalam penggunaannya, *Mobile Banking* pada umumnya sering kali mengalami beberapa masalah. Apakah dalam *Mobile Banking* yang disediakan Bank Muamalat ini yaitu Muamalat DIN memiliki kendala atau tidak. Dari 8 nasabah yang saya wawancarai, ada 3 nasabah yang tidak memiliki

masalah dalam menggunakannya. Berikut hasil penelitian terhadap nasabah tentang kendala *Mobile Banking*:

1) Pendapat Ika Diani

“Untuk kendalanya sendiri di *Mobile Banking* Muamalat itu sangat jarang karena aksesnya juga mudah. Cuman mungkin ketika ingin menggunakan Flip dan dari bank Muamalat transfer ke Flip itu agak masalah dan sedikit lama”

Menurut Saudari Ika Diani kendala yang diialami selama menggunakan *Mobile Banking* itu sangat jarang, dikarenakan untuk mengaksesnya sangat mudah. Tetapi ketika ingin mentransfer melalui Aplikasi Flip, ada masalah jaringan dan membutuhkan waktu sedikit lama.

2) Pendapat Saudari Ananda Nadila

“Kalau untuk kendalanya selama ini tidak ada karena selama saya menggunakannya lancar-lancar saja tapi kadang juga sedikit lama”

Menurut Saudari Ananda Nadila, selama ia menggunakan *Mobile Banking* untuk mengaksesnya lancar dan tidak ada kendala tetapi hanya kadang-kadang memerlukan waktu sedikit lama dalam menggunakannya.

3) Pendapat Saudari Nidha

“Menurut saya, saya tidak memiliki kendala apapun dalam menggunakan *Mobile Banking*”

Menurut pendapat Saudari Nidha selama menjadi nasabah Bank Muamalat dan menggunakan *Mobile Banking*, ia tidak memiliki kendala apapun. Artinya ia tidak memiliki masalah dalam menggunakan *Mobile*

Banking dan dapat mengaksesnya dengan mudah serta dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia dengan baik.

4) Pendapat Saudara Syakir

“Menurut saya tidak ada kendalanya, cuman hanya saja cabangnya itu masih sangat terbatas karena nasabah yang masih sangat kurang”

Menurut Syakir, tidak ada kendala yang dialami dalam menggunakan *Mobile Banking* Muamalat ini atau Muamalat DIN. Sama seperti Saudari Nidha yang tidak memiliki kendala. Etapi menurut Saudara Syakir, hanya cabang Bank Muamalat yang hanya satu karena nasabah yang masih sedikit.

5) Pendapat Saudari Hardika

“Kendala yang sering saya alami dalam *Mobile Banking* ini adalah saya sering lupa kata sandi. Karena dalam aplikasi Muamalat DIN tidak menyimpan secara system kata sandi yang dimasukkan ketika ingin login. Dan saya sering lupa kata sandi yang saya buat”

Menurut Saudari Hardika, ia tidak memiliki masalah apapun kecuali pada kata sandi yang sering terlupa ketika ingin login ke dalam Aplikasi Muamalat DIN dikarenakan system Muamalat DIN tidak menyimpan secara otomatis kata sandi yang telah dimasukan sebelumnya.

6) Pendapat Saudari Nidaul Khair

“Kendalanya menurut saya yaitu mungkin awalnya karena belum terbiasa. Menurut saya dibagian saat memasukkan kode, *Mobile Banking* Muamalat cukup berbeda dengan dengan *Mobile Banking* lain yang pernah saya gunakan seperti BRI Mob dan BSI Mobile. Namun system yang digunakan sepertinya lebih aman karena akan berganti ganti tiap transaksi”

Menurut pendapat Saudari Nidaul Khair, kendala yang dialami yaitu pada saat awal menggunakannya karena belum terbiasa. Pada bagian Memasukkan kode Muamalat DIN ini cukup berbeda dengan Mobile Banking pada bank lain yang sudah digunakan yaitu BRI Mob dan BSI Mobile. Dan menurutnya system yang diberikan Muamalat DIN ini lebih aman karena kode yang dimasukkan akan selalu berganti tiap kali transaksi.

7) Pendapat Ica Penita

“Selama menggunakan *Mobile Banking* Bank Muamalat alhamdulillah belum pernah mengalami kendala”

Menurut pendapat Ica Penita, ia tidak memiliki kendala apapun selama menggunakan Muamalat DIN. Dan artinya ia sudah tidak memiliki masalah dalam mengaksesnya dan menggunakan fitur-fitur yang ada didalamnya.

8) Pendapat Saudari Amelia Dwi

“Menurut saya kendala yang saya alami selama menggunakan *Mobile Banking* Muamalat yaitu saya berkendala pada sistemnya sering terganggu, entah karena jaringan atau lainnya”

Menurut pendapat Saudari Amelia Dwi, ia berkendala pada sistemnya yang sering terganggu, dikarenakan jaringan atau hal lainnya sehingga memerlukan waktu yang lama dalam menggunakannya atau mengaksesnya.

9) Pendapat Bapak Heriansya

“Pada saat saya login ke aplikasi Muamalat DIN kadang terjadi gangguan sistem dan juga pada saat transaksi terjadi masalah gangguan dan membutuhkan waktu lumayan lama”

Menurut Bapak Heriansya kendalanya yaitu ketika ingin login masuk ke aplikasi kadang terjadi gangguan dan membutuhkan waktu cukup lama dalam melakukan transaksi, dikarenakan jaringan atau sistemnya terganggu.

c. Apakah Kelebihan *Mobile Banking* Muamalat yang dirasakan nasabah selama menggunakannya

Kelebihan yang dimaksud disini adalah sesuatu yang menonjol dari *Mobile Banking* yang dirasakan oleh nasabah atau ketika menggunakannya nasabah merasakan keuntungannya. Dalam wawancara ini nasabah mempunyai Kelebihan yang dirasakan selama menggunakan *Mobile Banking* yang disediakan Bank Muamalat yaitu Muamalat DIN:

1) Pendapat Saudari Ananda Nadila

“Untuk Kelebihan *Mobile Banking* yang saya rasakan yaitu sama saja dengan *Mobile Banking* lain layaknya untuk mentransfer dan membayar kebutuhan lainnya”

Menurut pendapat Ananda Nadila, untuk Kelebihan *Mobile Banking* yang dirasakan yaitu sama saja dengan *Mobile Banking* pada umumnya, seperti mentransfer dan membayar kebutuhan lain yang tersedia pada tampilan fiturnya.

2) Pendapat Saudari Ika Diani

“Kelebihan *Mobile Banking* Muamalat yaitu aksesnya yang mudah,

kemudian untuk cek saldo di *Mobile Banking*nya juga mudah serta cek mutasi juga mudah tidak perlu lagi memasukkan PIN seperti di *Mobile Banking* yang lain”

Menurut pendapat Saudari Ika Diani selama mennggunakan *Mobile Banking* milik Bank Muamalat yaitu untuk mngakses Muamalat DIN sangat mudah ataupun cek saldo sangat mudah dalam mengaksesnya. Serta dalam mengecek mutasi tidak perlul lagi memasukkan PIN seperti *Mobile Banking* lain yang pernah digunakan, jadi ia merasa mudah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

3) Pendapat Saudari Nidha

“Menurut saya kelebihan Internet Banking Bank Muamalat yaitu transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Internet Banking Muamalat dilengkapi dengan PassCode atau OTP, yaitu SMS yang berisikan kode verifikasi transaksi yang dikirimkan ke Nomor ponsel nasabah yang telah terdaftar dibank”

Menurut pendapat Saudari Nidha, *Mobile Banking* bank Muamalat dilengkapi dengan PassCode atau OTP yaitu SMS kode verifikasi yang dikirim ke handphone nasabah. Dan juga dengan *Mobile Banking* Bank Muamalat ini, nasabah bisa melakukan transaksi perbanan kapan saja dan dimana saja.

4) Pendapat Saudara Syakir

“Menurut saya kelebihihannya hamper sama dengan Bank Bank Syariah yang ada di Indonesia”

Menurut Saudara Syakir, pendapatnya cukup singkat tentang Kelebihan *Mobile Banking* Muamalat yaitu sama saja dengan *Mobile Banking* pada

Bank Syariah yang ada di Indonesia.

5) Pendapat Saudari Hardika

“Bagi saya kelebihannya saya bebas melakukan transaksi tanpa keluar rumah dan dimana pun”

Menurut pendapat Saudari Hardika hampir sama dengan jawaban nasabah sebelumnya yaitu ia bebas melakukan transaksi diimana pun dan kapan pun tanpa harus keluar rumah.

6) Pendapat Nidaul Khair

“Menurut saya lebih memudahkan transaksi tanpa harus ke *ATM*”

Menurut Saudari Nidaul Khair memeberikan pendapat singkat tentang Kelebihan *Mobile Banking* Muamalat yaitu memudahkan transaksi tanpa harus ke *ATM*

7) Pendapat Saudari Ica Penita

“Kalau untuk saya, Kelebihan yang saya rasakan selama menggunakannya yaitu dapat memudahkan saya melakukan transaksi dalam wilayah palopo maupun di luar wilayah palopo dan juga memudahkan saya untuk mengecek jumlah saldo saya”

Saudari Ica Penita berpendapat bahwa Kelebihan *Mobile Banking* Muamalat yaitu bisa bertransaksi didalam maupun diluar palopo, dan juga memudahkannya untuk mengecek saldo.

8) Pendapat Saudari Amelia Dwi

“Menurut saya Kelebihannya sama saja dengan yang lain. Bisa transfer, isi pulsa, isi *e-money*”

Pendapat Saudari Amelia Dwi juga hamper sama dengan pendapat

nasabah sebelumnya tentang kelebihannya yaitu sama saja dengan Mobile Banking pada umumnya, bisa transaksi, isi pulsa, dan isi *e-money*.

9) Pendapat Bapak Heriansya

“Menurut saya kelebihannya itu tampilannya menarik, mudah dipahami dan fiturnya lumayan lengkap. Dan yang utama bisa melakukan pembayaran zakat”

Pendapat Bapak Heriansya tentang kelebihannya yaitu tampilan yang ada pada Muamalat DIN menarik dan mudah dipahami serta fitur yang disediakan lumayan lengkap, dan yang utama baginya bisa melakukan pembayaran zakat melalui aplikasi Muamalat DIN.

d. Apa Kelebihan *Automatic Teller Machine* Muamalat selama menjadi nasabah Bank Muamalat

Dalam menggunakan *ATM* Muamalat apakah nasabah mempunyai kelebihan yang dirasakan selama menggunakannya :

1) Pendapat Saudari Ananda Nadila

“untuk kelebihannya pada umumnya sama saja dengan *ATM* lainnya”

Untuk kelebihannya menurut Saudari Ananda Nadila yaitu sama saja dengan *ATM* pada umumnya.

2) Pendapat Saudari Ika Diani

“Kemudian kelebihan *ATM* bank Muamalat pada dasarnya sama saja dengan yang lain dan untuk penggunaannya sama, standar dengan *ATM* yang lain”

Untuk kelebihannya menurut Saudari Ika Diani, untuk penggunaannya

sama saja dengan *ATM* pada umumnya.

3) Pendapat Saudari Amelia Dwi

“Dan untuk kelebihannya sama saja dengan *ATM* lain”

Untuk pendapat Saudari Amelia Dwi hampir sama dengan beberapa nasabah yang lain yaitu sama saja dengan *ATM* lain.

4) Pendapat Saudari Hardika

“Kemudian bedanya dengan *ATM* lain yaitu *ATM* Bank Muamalat kita dapat bersedekah ketika selesai transaksi”

Menurut pendapat Hardika untuk kelebihannya *ATM* Bank Muamalat nasabah bisa bersedah usai melakukan transaksi di *ATM*.

5) Pendapat Saudari Nidha

“Menurut saya menggunakan *ATM* Bank Muamalat itu sama seperti bank Konvensional lainnya, sama-sama ada saldo minimum, cuman berbeda lagi dengan nominal saldo minimumnya dari konvensional. Artinya rendah saldo minimumnya Bank Muamalat ketimbang konvensional”

Bagi Saudari Nidha, *ATM* Muamalat sama saja dengan *ATM* Konvensional, sama-sama ada saldo minimumnya. Tetapi saldo minimumnya yang ada di Bank Muamalat lebih rendah ketimbang saldo minimum yang ada di Bank Konvensional.

6) Pendapat Saudara Syakir

“Untuk kelebihannya sama saja dengan *ATM* bank lain hanya dari kuantitas operasional *ATM*nya saja yang kurang”

Menurut pendapat Saudara Syakir, untuk kelebihan *ATM* bagi saudara Syakir sama saja dengan *ATM* bank lain.

7) Pendapat Bapak Heriansya

“Menurut saya untuk kelebihannya saya rasa sama saja dengan *ATM* Bank pada umumnya”

Untuk pendapat Bapak Heriansya, kelebihan yang dirasakan sama saja dengan *ATM* Bank pada umumnya.

8) Pendapat Saudari Nidaul Khair

“Sejauh ini saya tidak memiliki kendala dalam menggunakannya dan untuk kelebihannya sama saja dengan *ATM* pada umumnya”

Untuk kelebihannya yang dirasakan Nidaul Khair yaitu sama saja dengan *ATM* pada umumnya.

9) Pendapat Saudari Ica Penita

“kelebihan dari *ATM* Bank Muamalat yaitu ia sudah bersifat syariah, dan tidak mengandung riba serta pada BMI ini juga banyak menawarkan produk-produk yang dapat kita gunakan sesuai kebutuhan kita. Salah satunya produknya itu seperti yang saya gunakan produk akad wadiah, menurut saya sangat bagus untuk digunakan oleh mahasiswa karena produk ini hanya merupakan titipan kepada Bank”

Menurut saudari Ica Penita terhadap kelebihannya *ATM* Muamalat terdapat produk Wadiah yaitu titipan kepada Bank sehingga bagus dan cocok untuk mahasiswa jika ingin menggunakannya.

Untuk rumusan masalah yang kedua yaitu kendala yang dihadapi Bank Muamalat Kota Palopo dan para nasabah dengan adanya Automatic Teller Machine. Informasi ini diambil oleh peneliti melalui wawancara langsung dengan pihak Bank yaitu Bapak Hadi Santoso selaku *Relationship Manager* (RM) dan nasabah.

- 1) Dengan adanya *Automatic Teller Machine* ini, apakah ada kendala bagi Bank Muamalat Kota Palopo

“Saya rasa kami tidak punya kendala, *ATM* itu memudahkan bertransaksi penarikan, transfer. Tapi adanya *Mobile Banking* itu memudahkan lagi, banyak transaksi yang bisa kita lakukan, pembelian pulsa, pembayaran listrik, dan transfer cukup dari rumah saja. *ATM* itu masih kita lakukan aktivitas diluar rumah ya karena itu mungkin mau menarik uang tunai. Kita punya 22 ribu lebih nasabah Bank Muamalat di Indonesia, nah di kota Palopo cuman sekian persennya saja. Misalnya penduduk kota Palopo 100%, yang menabung di Bank Muamalat ini cuman 20% atau 30% saja.”

- 2) Keluhan nasabah terkait lokasi *ATM* hanya ada satu di Kota Palopo

“Mau diapakan kita buka banyak-banyak *ATM* tapi nasabahnya tidak ada. Nasabah Bank Muamalat dikota Palopo ini hanya sedikit. Intinya *ATM* itu bisa diakses di seluruh *ATM*, sama dengan *ATM* lain, *ATM* bersama bahkan diterima diseluruh dunia. Nah sekarang ini *ATM* Muamalat sudah bisa diakses ke Indomaret, tidak pake *ATM* tapi pake aplikasi, ya aplikasi itu dipake penarikan melalui hp saja, minimal 50rb dan untuk sementara ini maksimal 1 juta. Jadi kita mau belanja tidak bawa uang, tidak bawa kartu *ATM*, cukup pake aplikasi saja, terus perlihatkan nomer validasi yang keluar lalu diperlihatkan ke Indomaret, nanti Indomaret yang input dan kita dikasi uang. Tidak semuanya, BRI pun belum sampai kesitu, BRI bisa melakukan pembayaran tapi tidak untuk penarikan. Ya sekelas itu Alhamdulillah Bank Muamalat sudah bisa. Karena banyak daerah tidak ada *ATM* tapi ada Indomaret”

Menurut Bapak Hadi Santoso selaku Relationship Manager Bank Muamalat Kota Palopo, tidak ada Kendala bagi Bank Muamalat terhadap *Automatic Teller Machine*. Justru *ATM* itu memudahkan dalam transaksi tarik tunai dan transfer. *ATM* Muamalat hanya satu dikota Palopo karena nasabah Bank Muamalat di Palopo hanya sekian persen saja dari penduduk kota Palopo, dan jika Bank Muamalat membuka *ATM* dibanyak tempat maka itu merupakan beban dan memerlukan

biaya. *ATM* Muamalat ini merupakan *ATM* bersama yang bisa digunakan diseluruh *ATM* bahkan diterima diseluruh dunia. Dan *ATM* Muamalat ini sudah bisa diakses ke Indomaret. Cukup melalui aplikasi dan menunjukkan nomer validasi ke indomaret kita sudah bisa mengambil uang, minimal 50ribu dan untuk sementara ini maksimal 1 juta. Tidak semua bank bisa melakukan ini, dan untuk sekelas ini Muamalat bisa melakuukannya. Karena tidak semua daerah ada *ATM* tapi ada Indomaret.

Kemudian hasil wawancara terhadap nasabah tentang kendala dengan adanya Automatic Teller Machine, yaitu:

1) Pendapat Saudari Ananda Nadila

“Untuk kendalanya biasa macet jika ingin menarik uang dan harus melapor lagi ke bank”

Menurut pendapat Saudari Ananda Nadila, kendala yang dialami pada *ATM* selama menjadi nasabah Bank Muamalat yaitu jika ingin menarik uang kadang bermasalah seperti tidak keluarnya uang dari mesin *ATM* dan harus melapor ke dalam Bank lagi untuk manarik uang

2) Pendapat Saudari Ika Diani

“Kendala yang saya rasakan yaitu karena di Palopo ini hanya ada tersedia satu *ATM* Bank Muamalat jadi tidak tersedianya *ATM* dibanyak tempat, jadi itu kendalanya kita berfokus di satu tempat ketika ingin menarik uang. Kemudian kadang *ATM* Muamalat bermasalah ketika ingin menarik uang, kadang uangnya tidak keluar dan saya harus melapor kembali dalam bank Muamalat untuk ccek rekeningnya dan kembalikan saldoanya”

Menurut pendapat Saudari Ika Diani untuk Kendala yang dialami selama menggunakan *ATM* Bank Muamalat ini berkendala pada hanya satu tersedianya *ATM* bank Muamalat, jadi ketika ingin menarik uang nasabah hanya berfokus disatu tempat karena tersebarnya *ATM* Muamalat di beberapa tempat. Kemudian ia juga berkendala pada ketika ingin menarik, uangnya tidak keluar dan harus melapor ke Bank Muamalat lagi untuk cek rekening dan mengembalikan saldo.

3) Pendapat Saudari Amelia Dwi

“Untuk kendalanya sering macet, uangnya tidak keluar”

Untuk pendapat Saudari Amelia Dwi hamper sama dengan beberapa nasabah yang lain yaitu ketika bermasalah ingin menarik, kadang uangnya tidak keluar

4) Pendapat Saudari Hardika

“Dalam penggunaan *ATM* susah karena *ATM* Muamalat hanya satu dipalopo”

Menurut pendapat Saudari Hardika kendala yang dialami yaitu hanya ada satu tersedianya *ATM* Bank Muamalat di kota Palopo

5) Pendapat Saudari Nidha

“Menurut saya tidak ada kendala karena selama menggunakan *ATM* baik-baik saja”

Bagi Saudari Nidha, ia tidak memiliki kendala selama menggunakan *ATM* Muamalat.

6) Pendapat Saudara Syakir

“Menurut saya kendalanya *ATM* yang masih sedikit di daerah Selawesi Selatan”

Menurut pendapat Saudara Syakir, untuk kendala dalam *ATM* Muamalat yaitu *ATM*nya masih kurang di daerah selawesi selatan.

7) Pendapat Bapak Heriansya

“Menurut saya kendalanya *ATM* Muamalat ini belum menyediakan setor tunai melalui *ATM*, setor tunainya masih manual”

Untuk pendapat Bapak Heriansya, kendala yang dialami saat menggunakan *ATM* Muamalat yaitu Bank Muamalat belum menyediakan setor tunai pada *ATM*, sehingga nasabah harus menyetornya secara manual ke Bank.

8) Pendapat Saudari Nidaul Khair

“Sejauh ini saya tidak memiliki kendala dalam menggunakannya”

Pendapat Saudari Nidaul Khair tentang kendala yang dialami dalam menggunakan *ATM* Muamalat ini tidak ada

9) Pendapat Saudari Ica Penita

“Selama menggunakan *ATM* Muamalat, Alhamdulillah belum pernah mengalami kendala”

Menurut saudari Ica Penita terhadap kendala dalam menggunakan *ATM* Muamalat sampai saat ini ia tidak berkendala apapun.

2. Pembahasan

Tujuan Bank tidak hanya mendapatkan nasabah, namun lebih penting lagi mempertahankan nasabah. Pemasaran berdasarkan hubungan dengan nasabah adalah

kunci mempertahankan nasabah dan mencakup pemberian keuntungan financial serta social disamping ikatan structural dengan pemasaran. Kepuasan dan ketidakpuasan nassabah atas produk akan berpengaruh. Apabila nasabah merasa puas, maka dia akan kembali menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Nasabah yang puas, juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Tapi jika seorang nasabah tidak puas dapat melakukan pengembalian produk. Hal itu harus dapat diantisipasi oleh bank, sebab akan merusak citra bank.⁴⁵

Artinya dari penggunaan nasabah menggunakan layanan Bank Muamalat yaitu *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine*, nasabah memiliki kepuasan terhadap layanan tersebut. Jika nasabah ini merasa puas dan tidak memiliki kendala dalam penggunaannya maka peran layanan yang diberikan Bank Muamalat ini berhasil memuaskan nasabah penggunaannya.

a. Peran Mobile Banking dan Automatic Teller Machine terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan memberikan tingkatan pada kepuasan nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Muamalat Kota Palopo, yaitu:

⁴⁵ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Cet.I (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 35-39

1. Sangat puas, pada tingkatan ini nasabah merasa sangat diuntungkan dengan adanya *Mobile Banking* dan sudah tidak ada kendala lagi dalam penggunaannya.
2. Puas, pada tingkatan ini nasabah merasa puas menggunakannya walaupun ada kendala. Tapi tidak mempengaruhi perannya dalam menggunakannya
3. Tidak puas, pada tingkatan ini nasabah tidak diuntungkan dengan adanya *Mobile Banking* dan beberapa alasan sehingga tidak berpengaruh dalam menggunakannya.

Tabel 4.3
Informan Menurut Tingkatan Kepuasan

No	Nama	Tingkatan Kepuasan		
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas
1	Ika Diani		✓	
2	Heriansya		✓	
3	Ananda Nadila		✓	
4	Amelia Dwi		✓	
5	Nidha		✓	
6	Nidaul Khair			✓
7	Syakir		✓	
8	Ica Penita		✓	
9	Hardika		✓	

Sumber: Hasil Interviuw Peneliti

Dari tabel diatas sudah menunjukkan bahwa, satu dari sembilan nasabah yang telah diwawancara merasa tidak puas dalam menggunakan *Mobile Banking*. Yaitu Saudari Nidaul Khair, ia merasa tidak puas dikarenakan ia jarang menggunakannya.

Nasabah yang puas dengan menggunakan *Mobile Banking* ada delapan. Mereka puas menggunakannya karena sangat membantu mereka dalam melakukan transaksi. Salah satu pendapat nasabah yang puas menggunakan *Mobile Banking* yaitu saudari Nidha. Menurut Pendapat Saudari Nidha terhadap Peran Muamalat DIN ini sangat membantu nasabah. Karena melalui aplikasi Muamalat DIN nasabah bisa melakukan pembayaran listrik, pulsa,zakat, tiket pesawat, paket data, dan bahan bisa melakukan *top-up* uang elektronik seperti gopay dan ovo. Dan merasa puas dengan adannya Muamalat DIN ini.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti ke beberapa nasabah, peneliti memberikan penjelasan mengenai apa kendala dan kelebihan *Mobile Banking* Muamalat selama nasabah ini menggunakannya:

1. Kendala, berarti nasabah memiliki halangan atau rintangan dalam menggunakan *Mobile Banking* Muamalat
2. Kelebihan, berarti nasabah merasakan keunggulan tersendiri terhadap *Mobile Banking* selama menggunakannya

✓ = memiliki

x = tidak memiliki

Tabel 4.4**Informan Yang memiliki Kendala dan Kelebihan dalam *Mobile Banking***

No	Nama	Kendala	Kelebihan
1	Ika Diani	✓	✓
2	Heriansya	✓	✓
3	Ananda Nadila	x	✓
4	Amelia Dwi	✓	✓
5	Nidha	x	✓
6	Nidaul Khair	✓	✓
7	Syakir	x	✓
8	Ica Penita	x	✓
9	Hardika	✓	✓

Sumber: Hasil wawancara nasabah

Dari tabel diatas telah menunjukkan bahwa empat dari sembilan nasabah tidak memiliki kendala terhadap *Mobile Banking* Muamalat. Diantaranya adalah Saudari Ananda Nadila, Saudari Nidha, Saudara Syakir, dan Saudari Ica Penita. Berikut pendapat Saudari Nidha, salah satu nasabah yang tidak memiliki kendala terhadap *Mobile Banking* Muamalat: Menurut pendapat Saudari Nidha selama menjadi nasabah Bank Muamalat dan menggunakan *Mobile Banking*, ia tidak memiliki kendala apapun. Artinya ia tidak memiliki masalah dalam menggunakan *Mobile Banking* dan dapat mengaksesnya dengan mudah serta dapat menggunakan fitur-fitur

yang tersedia dengan baik.

Dan lima dari sembilan nasabah yang telah diwawancara, memiliki kendala terhadap *Mobile Banking* Muamalat, yaitu Saudari Ika Diani, Bapak Heriansya, Saudari Amelia Dwi, Saudari Hardika dan Saudari Nidail Khair. Berikut pendapat mereka: Menurut Saudari Ika Diani kendala yang dialami selama menggunakan *Mobile Banking* itu sangat jarang, dikarenakan untuk mengaksesnya sangat mudah. Tetapi ketika ingin mentransfer melalui Aplikasi Flip, ada masalah jaringan dan membutuhkan waktu sedikit lama. Menurut Bapak Heriansya kendalanya yaitu ketika ingin login masuk ke aplikasi kadang terjadi gangguan dan membutuhkan waktu cukup lama dalam melakukan transaksi, dikarenakan jaringan atau sistemnya terganggu. Menurut pendapat Saudari Amelia Dwi, ia berkendala pada sistemnya yang sering terganggu, dikarenakan jaringan atau hal lainnya sehingga memerlukan waktu yang lama dalam menggunakan atau mengaksesnya. Menurut pendapat Saudari Nidaul Khair, kendala yang dialami yaitu pada saat awal menggunakan karena belum terbiasa. Pada bagian Memasukkan kode Muamalat DIN ini cukup berbeda dengan *Mobile Banking* pada bank lain yang sudah digunakan yaitu *BRI Mob* dan *BSI Mobile*. Dan menurutnya sistem yang diberikan Muamalat DIN ini lebih aman karena kode yang dimasukkan akan selalu berganti tiap kali transaksi.

Kemudian untuk kelebihan pada *Mobile Banking*, pendapat nasabah mempunyai pendapat yang berbeda-beda, yaitu: Menurut pendapat Saudari Ika Diani selama mennggunakan *Mobile Banking* milik Bank Muamalat yaitu untuk mngakses Muamalat DIN sangat mudah ataupun cek saldo sangat mudah dalam mengaksesnya.

Serta dalam mengecek mutasi tidak perlul lagi memasukkan PIN seperti *Mobile Banking* lain yang pernah digunakan, jadi ia merasa mudah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Pendapat Bapak Heriansya tentang kelebihannya yaitu tampilan yang ada pada Muamalat DIN menarik dan mudah dipahami serta fitur yang disediakan lumayan lengkap, dan yang utama baginya bisa melakukan pembayaran zakat melalui aplikasi Muamalat DIN. Menurut pendapat Ananda Nadila, untuk Kelebihan *Mobile Banking* yang dirasakan yaitu sama saja dengan *Mobile Banking* pada umumnya, seperti mentransfer dan membayar kebutuhan lain yang tersedia pada tampilan fiturnya. Pendapat Saudari Amelia Dwi juga hamper sama dengan pendapat nasabah sebelumnya tentang kelebihannya yaitu sama saja dengan *Mobile Banking* pada umumnya, bisa transaksi, isi pulsa, dan nisii *e-money*. Menurut pendapat Saudari Nidha, *Mobile Banking* bank Muamalat dilengkapi dengan *PassCode* atau OTP yaitu SMS kode verifikasi yang dikirim ke handphone nasabah. Dan juga dengan *Mobile Banking* Bank Muamalat ini, nasabah bisa melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja. Menurut Saudari Nidaul Khair membeberikan pendapat singkat tentang Kelebihan *Mobile Banking* Muamalat yaitu memudahkan transaksi tanpa harus ke *ATM*. Menurut Saudara Syakir, pendapatnya cukup singkat tentang Kelebihan *Mobile Banking* Muamalat yaitu sama saja dengan *Mobile Banking* pada Bank Syariah yang ada di Indonesia. Saudari Ica Penita berpendapat bahwa Kelebihan *Mobile Banking* Muamalat yaitu bisa bertransaksi didalam maupun diluar palopo, dan juga memudahkannya untuk mengecek saldo. Menurut pendapat Saudari Hardika hampir sama dengan jawaban nasabah sebelumnya yaitu ia bebas melakukan

transaksi diimana pun dan kapan pun tanpa harus keluar rumah.

Dari ke sembilan nasabah yang telah diwawancara peneliti, ada bermacam-macam kelebihan yang dirasakan nasabah terhadap *Mobile Banking*. Yaitu tampilan yang diberikan Bank Muamalat pada *Mobile Banking* menarik dan mudah diakses, bisa bertransaksi tanpa keluar rumah dimana pun dan kapan pun, dan kelebihan yang dirasakan oleh nasabah yaitu sama saja dengan *Mobile Banking* pada umumnya.

ATM adalah singkatan dari anjungan tunai mandiri. Dalam bahasa Inggris kepanjangan *ATM* Automatic. *ATM* adalah salah satu teknologi system informasi yang digunakan oleh bank. Kartu *ATM* adalah kartu yang digunakan untuk penarikan tunai.⁴⁶

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti ke beberapa nasabah, peneliti memberikan penjelasan mengenai apa kendala dan kelebihan *Automatic Teller Machine* Muamalat selama nasabah ini menggunakannya:

1. Kendala, berarti nasabah memiliki halangan atau rintangan dalam menggunakan *Mobile Banking* dan *ATM* Muamalat
2. Kelebihan, berarti nasabah merasakan keunggulan tersendiri terhadap *Mobile Banking* dan *ATM* selama menggunakannya

✓ = memiliki

x = tidak memiliki

⁴⁶Kholida Qothrunnada, *ATM:Fungsi Jenis Manfaat*, (2022), <https://www.google.com/amp/s/finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6026626/atm-adalah-fungsi-jenis-dan-manfaatnya/amp> diakses 18 september 2022

Tabel 4.5
Informan Yang Memiliki Kelebihan ATM Muamalat

No	Nama	Kelebihan
1	Ika Diani	✓
2	Heriansya	✓
3	Ananda Nadila	✓
4	Amelia Dwi	✓
5	Nidha	✓
6	Nidaul Khair	✓
7	Syakir	✓
8	Ica Penita	✓
9	Hardika	✓

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti.

Kemudian pada Kelebihan *Automatic Teller Machine* dari sembilan nasabah yang telah diwawancarai, nasabah memiliki berbagai kelebihan tersendiri yang dirasakan selama menggunakannya.

Dari ke sembilan pendapat nasabah tentang kelebihan *Automatic Teller Machine* dapat disimpulkan yang mengatakan *ATM* Muamalat sama saja dengan *ATM* pada umumnya yaitu untuk transfer dan tarik tunai ada enam. Mereka sebagai nasabah tidak memiliki kelebihan lain, bisa dikarenakan jarang menggunakan *ATM* Muamalat atau pengetahuan mereka tentang *ATM* Muamalat yang masih kurang. Dan satu diantara sembilan nasabah yang telah diwawancarai memiliki kelebihan *ATM*

Muamalat yaitu sesudah melakukan transaksi, nasabah bisa langsung sedekah. Ada juga pendapat nasabah tentang produk yang ditawarkan Bank Muamalat yaitu dengan menggunakan akad wadiah yang merupakan titipan sangat cocok untuk digunakan oleh mahasiswa karena sudah syariah dan tidak mengandung riba. Kemudian ada juga nasabah yang berpendapat jumlah saldo minimum Bank Muamalat lebih rendah dibanding saldo Minimum pada Bank Konvensional.

Dengan indikator kualitas produk dan kemudahan dalam mengaksesnya serta metode yang digunakan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Peran *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah ini bisa dikatakan puas, walaupun ada beberapa kendala pada saat menggunakan tapi itu tidak berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Dilihat dari jawaban para nasabah bahwa *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* ini berguna bagi mereka karena bisa melakukan aktivitas perbankan dari rumah seperti transfer, cek saldo, beli pulsa dan penarikan tunai cukup di *ATM* saja tidak perlu lagi mengantri di bank.

b. Kendala Yang Dialami Bank Muamalat Kota Palopo dan para nasabah dengan adanya Automatic Teller Machine

Dan untuk hasil wawancara dengan Bapak Hadi Santoso selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat Kota Palopo terhadap kendala *Automatic Teller Machine* bagi bank sendiri. Bapak Hadi Santoso mengatakan bahwa: Tidak ada Kendala bagi Bank Muamalat terhadap *Automatic Teller Machine*. Justru *ATM* itu memudahkan dalam transaksi tarik tunai dan transfer. *ATM* Muamalat hanya satu dikota Palopo karena nasabah Bank Muamalat di Palopo hanya sekian persen saja dari penduduk

kota Palopo, dan jika Bank Muamalat membuka *ATM* dibanyak tempat maka itu merupakan beban dan memerlukan biaya. *ATM* Muamalat ini merupakan *ATM* bersama yang bisa digunakan diseluruh *ATM* bahkan diterima diseluruh dunia. Dan *ATM* Muamalat ini sudah bisa diakses ke Indomaret. Cukup melalui aplikasi dan menunjukkan nomer validasi ke indomaret kita sudah bisa mengambil uang, minimal 50 ribu dan untuk sementara ini maksimal satu juta rupiah. Tidak semua bank bisa melakukan ini, dan untuk sekelas ini Muamalat bisa melakuukannya. Karena tidak semua daerah ada *ATM* tapi ada Indomaret.

Tabel 4.6
Informan Yang Memiliki Kendala Dalam ATM Muamalat

No	Nama	Kendala
1	Ika Diani	✓
2	Heriansya	✓
3	Ananda Nadila	✓
4	Amelia Dwi	✓
5	Nidha	x
6	Nidaul Khair	x
7	Syakir	✓
8	Ica Penita	x
9	Hardika	✓

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa tiga dari Sembilan nasabah yang telah

diwawancara tidak memiliki kendala apapun terhadap *Automatic Teller Machine* yaitu Saudari Ica Penita, Saudari Nidha, Saudari Nidhaul Khair. Dari pendapat mereka sudah jelas bahwa tidak ada halangan yang dialami terhadap *Automatic Teller Machine* selama mereka gunakan. Berarti mereka bisa dikatakan puas dalam menggunakannya.

Dari pendapat nasabah terhadap kendala *Automatic Teller Machine* dapat disimpulkan tiga dari enam nasabah memiliki kendala pada lokasi *Automatic Teller Machine* yang hanya satu dikota palopo, sehingga nasabah yang jauh dari lokasi *ATM* sulit untuk melakukan penarikan uang tunai. Dua dari enam nasabah memiliki kendala pada penarikan uang tunai yang kadang tidak mengeluarkan uang sehingga harus diurus kembali ke bank untuk melakukan pengambilan saldo. Dan satu dari enam nasabah memiliki kendala pada tidak disediakannya setor tunai dalam *ATM Muamalat*.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Skripsi yang berjudul Peran Mobile Banking dan Automatic Teller Machine memiliki dua rumusan masalah yang berdasarkan pada indikator kualitas produk dan kemudahan dalam mengaksesnya serta metode yang digunakan yaitu survey kepuasan pelanggan.

1. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul *Peran Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo* bahwa kepuasan nasabah terhadap *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* dikatakan cukup, dimana dari sembilan nasabah yang diwawancara hanya ada satu orang yang tidak puas menggunakan *Mobile Banking* dan delapan lainnya merasa puas terhadap *Mobile Banking*. Dari sembilan nasabah yang telah diwawancara memiliki kendala dan kelebihan tersendiri terhadap *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* Bank Muamalat. Dari sembilan nasabah ini, ada yang memahami tentang *Mobile Banking* Muamalat dan *ATM* Muamalat serta ada pula yang menganggap bahwa *Mobile Banking* dan *ATM* Muamalat itu sama saja dengan *Mobile Banking* dan *ATM* Bank pada umumnya. Hanya sekedar transfer dan tarik tunai, tapi tidak merasakan kelebihan yang lain seperti beberapa nasabah lain yang telah diwawancara yaitu berbeda dengan Bank Konvensional pada umumnya, saldo

minimum yang lebih rendah, akad wadiah yang terdapat didalamnya cocok untuk semua kalangan, bisa melakukan sedekah setelah bertransaksi dan yang paling penting *Mobile Banking* dan *ATM* Muamalat ini sudah syariah sesuai dengan syariat islam.

2. Tidak ada kendala yang dialami Bank Muamalat Kota Palopo dengan adanya *ATM*. Ada beberapa nasabah yang mengeluhkan *ATM* Muamalat itu hanya satu lokasi/tempat padahal *ATM* Muamalat ini adalah *ATM* bersama dan bisa ditarik dimana saja dan sudah diterima dunia bahkan uang yang kita tabung di Bank Muamalat bisa ditarik di Indomaret tanpa *ATM* cukup dengan aplikasi.

Dari pendapat nasabah terhadap kendala Automatic Teller Machine dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki kendala pada lokasi Automatic Teller Machine yang hanya satu di kota palopo, sehingga nasabah yang jauh dari lokasi *ATM* sulit untuk melakukan penarikan uang tunai. Nasabah memiliki kendala pada penarikan uang tunai yang kadang tidak mengeluarkan uang sehingga harus diurus kembali ke bank untuk melakukan pengambilan saldo. Sera nasabah memiliki kendala pada tidak disediakannya setor tunai dalam *ATM* Muamalat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka terdapat saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Muamalat hendaknya bisa lebih giat untuk melakukan promosi atau sosialisasi kepada calon nasabah yang belum mengerti dan kurang paham tentang Bank Muamalat. Agar calon nasabah tau bahwa Layanan yang disediakan Bank

Muamalat itu lengkap sesuai dengan syariat islam dan memiliki kelebihan tersendiri serta dapat meningkatkan jumlah nasabah Bank Muamalat di kota Palopo ini

2. Kepada nasabah yang sudah paham tentang Bank Muamalat, agar memberikan penjelasan dan contoh kepada calon nasabah agar berminat menabung di Bank Muamalat



DAFTAR PUSTAKA

- Arafat Yusmad, Muammar. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Cet. I ; Yogyakarta: Deepublish
- Agus Sajaka, Kamta. Sigit Priyatno. Bambang Harianto. 2019. *Buku Siswa Matematika*. Cet. I ; Jakarta: Penerbit Duta
- Abraham William. 2021. *Mengenal Teknik Pengumpulan data Kualitatif dan Kuantitatif*. <https://www.google.com/amp/s/amp.tirto.id/mengenal-teknik-pengumpulan-data-kualitatif-dan- kuantitatif-ga1i>
- Anggreini Mayang Yulia. Abdullah Sani. 2022. *Pengaruh Layanan Mobbile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai*. Jurnal Ekonomi Syariah. Vol. 3, No. 2
- Anshori, Muslich. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. II Surabaya: Airlangga University Press
- Basuki. 2021. *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*. Cet.I. Bandung; Media Sains Indonesia
- Basoeky, Unggul. 2021. *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Cet.I; Bandung: Media Sains Indonesia
- Dewi, Ratna. 2020. *Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) di PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu*. Skripsi IAIN Bengkulu
- Dwi, Amelia. Wawancara. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. 5 September 2022
- Diani, Ika. Wawancara. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. 6 September 2022
- Eko Dono, Bagus. 2021. *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*. Cet.I ; Jakarta: Guepedia
- Ferawati, Abdul Latif. 2021. *Analisis Kepuasan Nasabah Pada Sistem ATM Studi Komparasi Antara Bank Muamalat dan Bank Rakyat Indonesia Kota Gorontalo*. Jurnal Ekonomi Syariah. Vol. 1 (2):98-111
- Fachmi, Muhammad. Ikrar Putra Setiawan. 2020. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*. Cet. I; Malang: CV. Pustaka Learning Center
- Haryati, Dini. Ayu Feranika. 2021. *Sistem Informasi Perbankan* Cet.I. Nagari Kota Baru: Insan Cendekia Mandiri
- Hery. 2019. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Grasindo
- Heriansya. Wawancara. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. 4 September 2022
- Hardika. Wawancara. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. 9 September 2022
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*. Cet. I ; Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya
- Karim, Kurniati. 2019. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Cet.I Surabaya: CV. Jakad Media Publishing

- Kezia Rahmawati, Charissa, Bayu Arie Fianto. 2020. *Analisis Deskripsi Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*, Jurnal Ekonomi Syariah Dan Terapan. Vol.7. No.6
- Khair, Nidaul. Wawancara. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. 9 September 2022
- Kholida Qothrunnada. 2022. *ATM:Fungsi Jenis Manfaat*. <https://www.google.com/amp/s/finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6026626/atm-adalah-fungsi-jenis-dan-manfaatnya/amp> diakses 18 september 2022
- Kumiullah, Ardhariksa Zukhruf . 2021. *Metode Penelitian Sosial*. Cet.I . Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Muhammad, Fauzi. Baharuddin Ahmad. 2021. *Fikih Bisnis Syariah Kontemporer*. Cet.I; Jakarta: Kencana
- Muhammad Muzani Zulmaizar. Abd Rahman. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo*. Vol.4. No.1
- Nadila, Ananda. Wawancara. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. 5 September 2022
- Nidha. Wawancara. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. 9 September 2022
- Putri, Melda Kristiya Duwy Kurnia. 2021. *Faktor Terhadap Minat Nasabah Tabungan Hijrah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Muamalat Pada Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*. Skripsi IAIN Ponorogo
- Penita, Ica. Wawancara. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. 9 September 2022
- Perwangsa Nuralam, Perwangsa. 2018. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish
- Rahmawati, Charissa Kezia. Bayu Arie Fianto. 2020. *Analisis Deskripsi Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. Jurnal Ekonomi Syariah Dan Terapan, Vol.7. No.6
- Rahayu Ginantra, Nih Luh Wiwik Sri. Jenner Simarmata. Ramen A.Putra. Moch Yusuf Tojiri. Amin Ama Duwila. Indra Siswanti. 2020. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Cet.I; Jakarta: Yayasan KitaMenulis
- Ramdhani, Muhammad. 2021. *Metode Penelitian*. Cet.I ; Surabaya: Cipta Media Nusantara
- Rahman Rahim, Abd. 2020. *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*. Cet. I; Yogyakarta: Zahir Publishing
- Rochman Siti, Fidyah Yuli Ernawati. 2022. *Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking, dan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*. Jurnal Infokam. Vol.XVIII, No. 1
- Sani, Muhammad Iqbal. 2019. *Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai*

- Mobile Banking di Bank Muamalat Medan*, Jurnal Akuntansi dan Kuangan Syariah, Vol.3, No.2
- Salma. 2021. <https://www.google.com/amp/s/penerbitdeepublish.com/metode-penelitian-kualitatif/amp/>. *Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian Menurut Ahli, Jenis-Jenis, dan Karakteristik*.
- Solikah, Maslakatus. 2020. *Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM) Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah Kc Madiun*. Skripsi IAIN Ponorogo
- Sholihin, Mahmud . Puspita Ghaniy Anggraini. 2021. *Analisis Data Penelitian*. Cet.I Yogyakarta: Penerbit Andi(anggota IKPI
- Salihin, Agus. 2021. *Pengantar Lembaga Keuangan Syariah*. Cet.I ; Jakarta: Guepedia
- Suendra, Wayan . 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif . Cet.I.Bali: Nilacakra Publishing House
- Sundari, Eva. 2021. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Cet.I; Indramayu: Adab
- Syakir. Wawancara. Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. 10 September 2022
- Umam, Khotibul. 2021. *Transformasi Lembaga Keuangan Konvensional Ke Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Umriati. 2020. *Analisis Data Kualitatif: Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Cet. I ; Makassar: Sekolah tinggi Theologis Jaffray
- Usman, Rachmadi. 2022. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Cet.I . Jakarta: Sinar Grafika
- Wahyoudi, Soegeng, Saparso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*. Cet. I. Yogyakarta: Deepublish
- Website Muamalat, *Muamalat DIN Aplikasi Mobile Banking Muamalat*, diakses 20 Agustus 2022. <https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-applikasi-mobile-banking-syariah-dari-bank--muamalat-indonesia-di-era-digital1>
- Website Muamalat. *Muamalat DIN Aplikasi Mobile Banking Syariah*. <https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-applikasi-mobile-banking-syariah-dari-bank--muamalat-indonesia-di-era-digital1>. 2022. *Muamalat DIN Aplikasi Mobile Banking Muamalat*
- William, Abraham. 2021. *Mengenal Teknik Pengumpulan data Kualitatif dan Kuantitatif*. <https://www.google.com/amp/s/amp.tirto.id/mengenal-teknik-pengumpulan-data-kualitatif-dan-kuantitatif-gali>
- Wulandari, Ririn. Fikri Aulawi Rusmahafi. 2020. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Cet.I; Yogyakarta: Nas Media Pustaka
- Zukhruf Kurniullah, Ardhariksa. 2021. *Metode Penelitian Sosial*. Cet.I; Jakarta: Yayasan Kita Menulis

Z.C.Nelwan, Jeffry. Ni Nyomann Kerti Yasa. Putu Gde Sukaatmadja. Ni Wayan Ekawati. 2020. *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin*. Cet.I; Bandung: Media Sains Indonesia



L

A

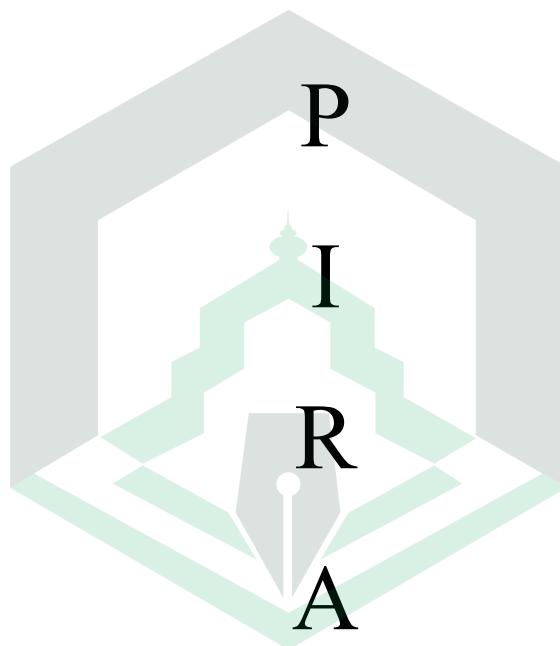
M

P

I

R

A



N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raya Kota Palopo 01014 Telepon 085243176771
Email: iainpalembang@iainpalembang.ac.id

Surat Izin Penelitian
Nomor : B-479/Ir.19/FEBI/04/KS.02/07/2022
Lampu : 1 (satu) Exemplar
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Palopo, 28 Juli 2022

Vth. Pimpinan Bank Muamalat Kota Palopo

Di -
Palopo

Bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa :

Nama	Zaisabila Durwita
Tempat/Tanggal Lahir	Palopo, 03 Maret 2001
NIM	16 0402 0042
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	Perbaikan Syariat
Semester	VIII (Delapan)
Tahun Akademik	2021/2022
Alamat	Amasangan Kecamatan Wera-Kota Palopo

akan melaksanakan penelitian di Kantor Bank Muamalat Kota Palopo, dalam rangka penulisan skripsi dengan Judul: "Peran Mobile Banking dan Automatic Teller Machine terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo".

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas bantuanmu diucapkan terima kasih.

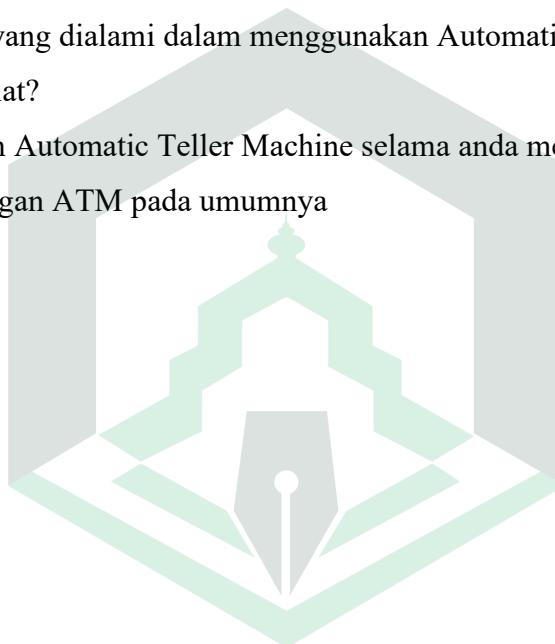


Penandatangan: 
NIP. 19790724 200312 1 002



PEDOMAN WAWANCARA

1. Peran Mobile Banking Muamalat yang anda rasakan selama menjadi nasabah Bank Muamalat Kota Palopo
2. Apakah ada kendala yang dialami selama menggunakan Mobile Banking Muamalat? Jika ada apa kendalanya?
3. Apakah Kelebihan Mobile Banking Muamalat menurut anda selama menggunakannya
4. Apa kendala yang dialami dalam menggunakan Automatic Teller Machine pada Bank Muamalat?
5. Apa kelebihan Automatic Teller Machine selama anda menggunakannya? Atau sama saja dengan ATM pada umumnya



HALAMAN PESSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul :

"Peran Mobile Banking dan Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Muamalat Kota Palopo"

yang ditulis oleh :

Nama	Zalsabila Darwis
NIM	18-0402-0042
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	Perbankan Syariah

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan
layak diajukan untuk diperiksa pada ujian *seminar hasil*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing Utama



Ikhwan Purnapta S.E., M.E.Sy

Ikhsan Purnama, S.E., M.E.Sy

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp.

Hal. an. Zalsabila Darwis

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DN

Palepo

Assalamualaikum wr. wb.

Setelah menerima bimbingan, baik dari segi isi, bahana maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini

Nama

: Zalsabila Darwis

NIM

: 1304020042

Program Studi

: Pecahan Syariah

Judul Skripsi

: Peran Mobile Banking dan Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kota Palepo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk dijajikan pada ujian/seminar hasil penelitian.
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wa'alaikumussalam wr. wb

Pembimbing I



Ikhsan Purnama S.E., M.E.Sy
Tanggal

DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA



Wawancara Saudari Nidha



Wawancara saudari Nidaul Khair



Wawancara Saudara Heriansya



Wawancara saudari Ananda Nadila



Wawancara Saudari Amelia Dwi Aprianti



Wawancara saudari Ica Penita



Wawancara saudara Syakir



Wawancara Saudari Hardika



Wawancara saudari Ika Diani



Wawancara Pak Hadi Santoso