



SANDI FERIZAL
EKA SRI WAHYUNI, S.E, MM

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**MANFAAT *MOBILE BANKING* DALAM MEMPERTAHANKAN
PROFIT DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG BENGKULU**



Editor :
IDWAL B, M.A

**MANFAAT *MOBILE BANKING* DALAM
MEMPERTAHKAN PROFIT DI MASA
PANDEMI COVID-19 PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

SANDI FERIZAL
NIM. 1711140019

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
2022 M/1443 H**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Sandi Ferizal NIM. 1711140019

dengan judul **“Manfaat *Mobile Banking* Dalam Mempertahankan Profit Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu”**. Program studi Perbankan Syariah, skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai dengan saran-saran tim pembimbing. Oleh karenanya sudah dapat diujikan dalam sidang *Munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Oktober 2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Eka Sri Wahyuni, S.E, MM
NIP. 197705092008012014


Idwal B, M.A
NIP. 198307092009121005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-51276- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Manfaat Mobile Banking Dalam Mempertahankan Profit Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu”**. Oleh Sandi Ferizal NIM. 1711140019, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 1 Desember 2022 M / 7 Jumadil Awal 1444 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 15 Desember 2022 M

21 Jumadil Awal 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

Penguji I

Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

Sekretaris

Andi Harpepen, M.Kom

NIDN. 2014128401

Penguji II

Badaruddin Nurhab, S. Th I, MM

NIP. 198508072015031005

Mengetahui,

Dekan

Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul **Manfaat Mobile Banking Dalam Mempertahankan Profit Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu**, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Oktober 2022

Mengetahui yang bersangkutan



Sandi Ferizal
NIM. 1711140019

MOTTO

قُلْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

*“Sesungguhnya Allah Tidak Akan Mengubah Nasib Suatu Kaum,
Sebelum Kaum Itu Sendiri Mengubah Nasibnya Sendiri”*
(Q.S Ar-Ra’d : 11)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji dan syukur atas karunia-Mu ya Allah yang selalu memberikan ku hidayah dan kekuatan hingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan iringan do'a yang tulus dan ikhlas, untuk keberhasilan ini ku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua ku, Ayahku Masrizal dan Ibuku Ita Sukmawati yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan kasih sayang dan juga pengorbanan yang amat luar biasa. Tak henti-hentinya aku selalu bersyukur dan berterima kasih kepada Ayah dan Ibu semoga Allah SWT membalasnya dengan sebaik-baiknya.
2. Kedua adik ku tersayang, Septian Dwi Putra dan Triannisa Iza Nursyam sebagai penyemangatku, terima kasih untuk semangatnya selama ini, yang selalu memberikan support, semoga kelak nantinya kalian menjadi orang yang sukses dan membahagiakan kedua orang tua kita.
3. Teruntuk diriku sendiri, Sandi Ferizal. Terimakasih telah berjuang dan tidak pantang menyerah hingga bisa mencapai titik ini. Selalu bersyukur kepada Allah SWT telah memberikan aku orang-orang baik yang senantiasa memberikanku dukungan hingga menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk pembimbingku yang sangat baik dan bijaksana Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E., M.A dan Bapak Idwal B, M.A

terimakasih atas bimbingannya, bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan kepadaku dengan rasa tulus dan ikhlas.

5. Untuk rekan seperjuanganku yang sama-sama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan Perbankan Syariah A 2017, yang selalu bersama dan saling membantu sampai di akhir perkuliahan ini dan selalu saling support dan membantu, semoga kebaikan kita di balas oleh Allah SWT, aamiin.
6. Dan untuk semua teman-teman yang hebat dan baik hati, teman tongkrongan, teman Bisnis dan teman perkumpulan di dalam kampus maupun luar kampus, yang telah memberi banyak pengalaman dan ilmu yang luar biasa semoga silaturahmi selalu tersambungkan dan saling mendoakan.
7. Civitas Akademik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu dan Almamaterku.

ABSTRAK

Manfaat *Mobile Banking* Dalam Mempertahankan Profit Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

Oleh Sandi Ferizal, NIM. 1711140019

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat dari aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Bengkulu pada masa pandemi Covid-19 dan untuk mengetahui profit yang di dapatkan pada masa pandemi Covid-19 melalui aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka kepada 10 informan yang merupakan Nasabah dan Pihak Bank Syariah Indonesia S. Parman 2 KC Bengkulu. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang digunakan pada penelitian ini : Data Primer dan Data Sekunder. Hasil penelitian ditemukan bahwa (1) Manfaat dari aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Bengkulu pada masa pandemi Covid-19 memberikan fitur yang berbeda dengan *Mobile Banking* yang terdapat di bank-bank lain, dalam transaksi keuangan berbasis perbankan yang umum dan yang berbasis islami (2) Profit yang di Dapatkan pada masa pandemi Covid-19 melalui aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu. Sehingga, total pendapatan bersih yang di dapatkan sebesar RP. 3,25 Triliun, naik dari 2,87% triliun pada periode yang sama tahun lalu.

Kata Kunci : Perbankan, *Mobile Banking*, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

Benefits of Mobile Banking in Maintaining Profits During the Covid-19 Pandemic At Bank Syariah Indonesia Bengkulu Branch Office

By Sandi Ferizal, ID. 1711140019

The purpose of this study was to find out the benefits of the Bank Syariah Indonesia Mobile Banking application at the Bengkulu Branch Office during the Covid-19 pandemic and to find out the profit obtained during the Covid-19 pandemic through the Bank Syariah Indonesia Mobile Banking application for the Bengkulu Branch Office. This type of research is field research using a descriptive qualitative approach. Data collection was carried out using observation techniques, interviews, documentation and literature study with 10 informants who were customers and Bank Syariah Indonesia S. Parman 2 KC Bengkulu. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data used in this study: Primary Data and Secondary Data. The results of the study found that (1) The benefits of the Bank Syariah Indonesia Mobile Banking application at the Bengkulu Branch Office during the Covid-19 pandemic provided different features from Mobile Banking available at other banks, in general banking-based financial transactions and those based on islami (2) Profits obtained during the Covid-19 pandemic through the Mobile Banking application of Bank Syariah Indonesia Bengkulu Branch Office. Thus, the total net income earned is Rp. 3.25 Trillion, up from 2.87% trillion in the same period last year.

Keywords: Banking, Mobile Banking, Indonesian Islamic Bank.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, nikmat ihsan dan nikmat ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagaimana mestinya.

Shalawat teriring salam tak henti-hentinya kita curahkan kepada baginda besar kita, imam kita, pemimpin umat yakni Nabi Muhammad SAW, karena berkat beliau lah kita bisa merasakan kebahagiaan iman, ilmu dan independensi dalam berpikir dan berinteraksi.

Skripsi dengan judul **“Manfaat *Mobile Banking* Dalam Mempertahankan Profit Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu”**. Ditujukan guna menyelesaikan tugas akhir pada proses akademik peneliti.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam penyusunan Skripsi ini penyusun mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penyusun ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Bapak Dr. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Ibu Yenti Sumarni, M.M selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Debby Arisandi, MBA selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Eka Sri Wahyuni, S.E., MM selaku Pembimbing I yang senantiasa memberi arahan dan motivasi selama pengerjaan skripsi ini.
6. Idwal B, M.A selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu dan mendukung serta memberikan motivasi dalam penulisan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam membina dan mendidik tunas muda.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno

Bengkulu yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik guna kemajuan Fakultas.

9. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan doa dan dukungan serta motivasi demi tercapainya segala impian dan cita-cita peneliti.
10. Semua Pihak yang ikut membantu dan berperan dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi, peneliti menyadari akan banyaknya kekurangan dan kesalahan dari berbagai hal yang ada dalam skripsi ini. Maka, peneliti terus berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil akhir yang terbaik dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, Oktober 2022

Sandi Ferizal
NIM. 1711140019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	12
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	12
3. Informan Penelitian	13
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	13
5. Teknik Analisis Data.....	15
G. Sistematika Penulisan	16

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran Bank	18
1. Pengertian Pemasaran Bank.....	18
2. Tujuan Pemasaran Bank.....	20
3. Strategi Pemasaran Bank.....	21
4. Pemasaran dalam Perspektif Syariah	24
B. Perbankan Syariah.....	28
1. Pengertian Perbankan Syariah.....	28
2. Sejarah Lahirnya Perbankan Syariah	29

3.	Dasar Hukum Perbankan Syariah	30
4.	Ciri-ciri Perbankan Syariah	32
5.	Tujuan Berdirinya Perbankan Syariah.....	34
6.	Keistimewaan Perbankan Syariah	35
C.	<i>Mobille Banking</i> Syariah	36
1.	Pengertian <i>Mobile Banking</i> Syariah	36
2.	Jenis Layanan <i>Mobile Banking</i> Syariah.....	38
3.	Manfaat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Syariah	39
4.	Dampak Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Syariah	42
D.	Keuntungan Perbankan Syariah	44
1.	Pengertian Keuntungan Perbankan Syariah.....	44
2.	Dasar Hukum Keuntungan Perbankan Syariah	47
3.	Referensi Keuntungan Perbankan Syariah	50
4.	Persyaratan Untuk Keuntungan Perbankan Syariah .	51
E.	<i>Pandemi Covid-19</i>	52
F.	Kerangka Berpikir	53

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A.	Sejarah Bank Syariah Indonesia	56
B.	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	58
1.	Visi	58
2.	Misi.....	58
C.	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	
	Kantor Cabang Bengkulu	59
1.	Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM).....	60
2.	<i>Branch Operasional Supervisor Manager</i> (BOSM) .	60
3.	Teller.....	60
4.	<i>Customer Service</i> (CS)	60
5.	<i>Office Boy</i> (OB).....	61
6.	<i>Security</i>	61
7.	<i>Account Officer</i> (AO)	61
8.	<i>Unit Head</i> (UH).....	61
9.	<i>Account Office Mikro</i> (AOM)	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Manfaat Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19	63
----	---	----

B. Profit yang di Dapatkan Pada Masa Pandemi Covid-19 Melalui Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu	70
C. Pembahasan.....	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Profit Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19 Melalui Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Syariah	8
Tabel 2.1 Kerangka Berfikir	54
Tabel 3.1 Struktur BSI KC Bengkulu S. Parman 2	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Persetujuan Judul
- Lampiran 2 : Bukti Mengikuti Kegiatan Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 5 : Surat Penunjukan
- Lampiran 6 : Pengesahan Pembimbing Untuk Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan 1 dan 2
- Lampiran 11 : Daftar Nilai Bimbingan 1 dan 2
- Lampiran 12 : Bukti Plagiasi
- Lampiran 13 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14: Lembar Saran Penguji 1 dan 2

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia digemparkan dengan merebaknya virus baru yang bermula dari Kota Wuhan Tiongkok pada awal tahun 2020. Di Indonesia sendiri seluruh provinsinya telah terjangkit oleh virus Covid-19. Menurut data dari Kementerian Kesehatan dan Gugus tugas Covid-19 pada bulan ini telah terjangkit sebanyak 38.950 orang. Sedangkan yang meninggal sebanyak kurang lebih 2000 orang. Di Provinsi Bengkulu sendiri cukup banyak orang-orang yang terjangkit virus Covid-19 ini. Dari data yang dipublikasikan oleh Dinkes Provinsi Bengkulu pada tanggal 1 Juni 2020 telah ditemukan banyak kasus yang telah terjadi di Provinsi Bengkulu. Walaupun di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu ini tidak termasuk zona merah, akan tetapi untuk melakukan akses ke lembaga perbankan haruslah mematuhi segala bentuk protokol kesehatan yang ketat.¹ Sehingga membuat masyarakat menjadi malas untuk pergi ke bank untuk melakukan transaksi walaupun untuk sekedar melakukan transaksi penarikan uang di mesin ATM.

Virus yang berimbas kepada berbagai faktor kehidupan dunia, sedikit banyak mengubah beberapa

¹Data Penularan Covid-19, Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu, Tahun 2021

kebiasaan manusia, merubah berbagai aspek yang ada didunia saat ini. Mulai dari aspek kesehatan, aspek sosial, aspek pendidikan, aspek ekonomi dan banyak aspek lainnya yang berdampak dengan adanya pandemi covid-19 ini.²

Pemerintah Indonesia sendiri sedang mencari cara agar kehidupan berjalan dengan biasanya. Dari segi kesehatan mulai diterapkannya pembatasan sosial berskala besar (PSBB) di beberapa daerah. Pembatasan sosial ini pula berpengaruh besar dengan kegiatan bertransaksi. Dikarenakan sifat corona virus yang menular dengan cepat dari manusia ke manusia melalui udara, cipratan air liur, bersin mengakibatkan mau tidak mau masyarakat harus menjauhi kerumunan menjaga jarak antar satu sama lain.³

Dari segi aktivitas manusia pun kini banyak kegiatan yang dilakukan secara online. Dari segi bisnis pun sudah banyak platform-platform online yang menawarkan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran dan sebagainya. Saat ini telah banyak aktivitas yang dilakukan secara online dan semuanya dilakukan dari rumah masing-masing.⁴

²Perhimpunan Dokter Paru Indonesia, *Panduan Praktek Klinis : Pneumonia 2019-nCoV*. (Jakarta : PDPI, 2020), h.5

³Parahita, Gilang, D. 2020. *Lima Dimensi Jurnalisme Krisis COVID-19. Tata Kelola Penanganan COVID-19 di Indonesia: Kajian Awal*. Wawan Mas'udi, dan Poppy S Winanti. Gajah Mada University Press, Anggota IKAPI dan APPTI. Yogyakarta.

⁴Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), h.109

Perputaran uang yang terjadi di dunia saat ini juga sudah menggunakan aplikasi online atau dengan kata lain sudah banyak yang menggunakan dengan cara online. Seperti belanja online dan banyak pembayaran yang sudah menggunakan aplikasi online. Segala macam bentuk perbelanjaan dan pembayaran sudah dilakukan secara online saat ini. Sudah banyak platform-platform yang mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi.⁵ Dengan menggunakan telepon genggam yang mereka punya sudah dapat bertransaksi dengan mudah dan aman untuk pencegahan penularan pandemi covid-19 ini.

Bank merupakan salah satu aspek yang terdampak besar atas terjadinya pandemi Covid-19 ini. Secara mau tidak mau bank harus mengikuti perkembangan yang terjadi. Berbagai kemudahan yang muncul dalam melakukan transaksi akan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan jasa bank terkait.⁶

Bank syariah pun mau tidak mau harus mengikuti perkembangan yang terjadi dan memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. Bank syariah yang beroperasi dengan prinsip syariah yaitu bank yang memiliki aturan

⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), h. 13

⁶Longgar Bhilawa, Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Banking) dengan Pengalaman (Experience) Sebagai Variabel Eksternal Dengan menggunakan Pendekatan TAM, *Skripsi* : Universitas sebelas Maret Surakarta, 2010, h.12.

perjanjian berdasarkan hukum islam antara pihak dan dan pihak lain. Bank syariah yang perkembangan sangat pesat di Indonesia dan dengan peminat yang banyak dan tersebar diberbagai daerah di Indonesia.⁷

Bank syariah seharusnya bisa memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi terkait perbelanjaan, pembayaran dan transaksi *online* yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 yang terjadi pada saat ini. *Mobile banking* merupakan salah satu jawaban untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada masa pandemi Covid-19 ini. *Mobile banking* adalah layanan yang disediakan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya yang memungkinkan pelanggannya untuk melakukan transaksi keuangan dari jarak jauh dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone*, maupun *tablet*.⁸

Menurut Nurastuti, istilah *mobile banking* dianggap berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, kecuali mengambil uang cash.⁹ Sedangkan dalam penelitian Hanif et al, menyatakan bahwa *mobile banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern yang mengikuti perkembangan teknologi

⁷Warkum Sumitro, *Asas-Asas Keuangan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), h.19-20

⁸Longgar Bhilawa, *Analisis Penerimaan,...*, h.12.

⁹Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*. (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), h.20.

dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* tersebut pada telepon seluler memungkinkan para nasabah untuk menjalankan aktivitas perbankannya menjadi lebih mudah dan juga tanpa batas ruang dan waktu.¹⁰

Sejalan dengan penelitian di atas, penelitian Ramadhan dan Herianingrum yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa *mobile banking* sebagai layanan jasa yang menggunakan teknologi informasi. *Mobile banking* atau biasa di sebut dengan m-banking merupakan suatu layanan perbankan yang disediakan pihak bank kepada nasabahnya untuk mendukung kalancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.¹¹ Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *mobile banking* baik berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS plain* (SMS Manual) atau dikenal dengan istilah *SMS Banking*.

Bank berbasis syariah pun saat ini sudah menggunakan dan menyediakan fasilitas *mobile banking*. Di masa pandemi covid-19 saat ini, *mobile banking* sangat

¹⁰Hanif et al, “Analisis Minat Pengguna Mobile banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi”, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 4, No. 1, 2017, h. 24

¹¹Reza Ramadhan dan Sri Herianingrum, Persepsi Kemudahan, Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya) , *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, Vol. 4, No. 6, 2017, h. 478-479.

membantu dalam melakukan berbagai transaksi yang dilakukan. Selain itu banyak fitur-fitur dalam *mobile banking syariah* yang tidak ada dalam fitur *mobile banking* lainnya seperti *zakat*, *infaq* dan lain sebagainya.¹² Dimana fitur fitur tersebut sangat membantu transaksi belanja mauun ibadah. Segala aktivitas yang dilakukan dirumah belajar, belanja, dan berbagai macam pembayaran dirasa dapat dilakukan dirumah melalui *mobile banking* yang ada di telepon genggam sendiri.¹³

Mobile banking Syariah merupakan layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi dan merupakan bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank syariah di Indonesia. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. Menurut penelusuran Tim Riset CNBC, dulu sebelum ada *Mobile banking* untuk mentransfer uang saja perlu pergi ke cabang atau ATM. Namun dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan. Alasan ini merupakan salah satu

¹²Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*. (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), h.20

¹³Wahyu Agus Winarno, Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified), *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2017, Volume IV, 1, h. 24

penyebab dari pihak bank menentukan penawaran layanan mobile banking.¹⁴

Penggunaan *m-banking* sangat memberikan manfaat bagi nasabah seperti yang di katakan oleh Bapak Suyono selaku Karyawan BSI KC Bengkulu yang mengatakan sebagai contoh manfaat *m-banking* Bank Syariah Indonesia dapat digunakan untuk transaksi pemindah bukuan sesama Bank Syariah, transfer antar bank, informasi saldo, mutasi rekening. Dengan kata lain *mobile banking* adalah distribusi bank untuk mengakses yang dimiliki nasabah dengan sarana telpon seluler untuk dapat melakukan aktivitas perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.¹⁵

Aplikasi *Mobile banking* Syariah ini bukan sekedar layanan perbankan, melainkan juga aplikasi untuk memenuhi kebutuhan ibadah umat Islam, seperti yang dikatakan oleh Mizu Riyadh selaku Karyawan BSI KC Bengkulu yang mengatakan, di aplikasi tersebut bisa mengetahui waktu shalat, lokasi masjid terdekat, arah kiblat, serta fitur pembayaran zakat, sedekah dan wakaf.

Di masa pandemi covid-19 terdapat perluasan fitur digital yang berdampak pada peningkatan pendapatan

¹⁴David Kurniawan, "Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mbanking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory Of Reasoned Action" *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 1, No.1, 2013, h.12

¹⁵Suyono, *Wawancara*, Pada 23 Juni 2022

berbasis *fee basic income* (FBI) yang naik 26,20% semula dari 541 miliar per triwulan I 2019 menjadi 649 miliar pada triwulan II 2021. Dalam hal ini, peneliti menuangkan *profit* (keuntungan) yang di dapatkan oleh Bank Syariah Indonesia melalui aplikasi *mobile banking* syariah, yakni sebagai berikut ini :

Tabel 1.1
Profit Bank Syariah Indonesia Pada Masa
Pandemi Covid-19 Melalui Aplikasi
***Mobile Banking* Syariah**

No	Per-Triwulan	Keuntungan	Persentase
1	Tri Wulan I Tahun 2019	541 Miliar	24,10%
2	Tri Wulan II Tahun 2021	649 Miliar	26,20%
Total Pendapatan Bersih		3.25 Triliun	2.87%

Sumber : Arsip Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Tahun 2022

Peningkatan FBI itu didorong meningkatnya transaksi di *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia terus meningkatkan fitur *biller, payment*, serta menjalin kolaborasi dengan *e-commerce* untuk memudahkan nasabah bertransaksi. Per triwulan II di Tahun 2021 total pendapatan bersih yang di dapatkan sebesar Rp 3,25 Triliun, naik dari 2,87% triliun pada periode yang sama tahun lalu.¹⁶

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan di atas, maka peneliti berpendapat *mobile banking* syariah sangat tepat digunakan dalam berbagai kegiatan transaksi. Hal ini

¹⁶Meriza, *Wawancara*, Pada 23 Juni 2022.

melihat dari banyaknya dampak yang ditimbulkan dari pandemi ini, seperti penularan yang sangat cepat melalui hubungan jarak dekat dan masih banyak lagi dampak yang ditimbulkan yang mengakibatkan terhalangnya transaksi atau pembayaran dalam bentuk lain, terlihat bagaimana keuntungan (*profit*) yang didapatkan oleh Bank Syariah Indonesia. Maka dalam uraian latar belakang di atas tersebut peneliti melakukan penelitian yang berjudul : “**Manfaat *Mobile Banking* Dalam Mempertahankan Profit di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang ditemukan peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Manfaat dari Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19?
2. Bagaimana Profit yang di Dapatkan Pada Masa Pandemi Covid-19 Melalui Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan peneliti, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

1. Untuk Mengetahui Manfaat dari Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19
2. Untuk Mengetahui Profit yang di Dapatkan Pada Masa Pandemi Covid-19 Melalui Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang peneliti harapkan dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Bagi Peneliti

Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman langsung dalam pemanfaatan *mobile banking* syariah pada keadaan-keadaan tertentu.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi atau referensi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan terhadap lembaga keuangan syariah.

E. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal yang ditulis oleh Syamsul Rizal dan Munawir, dengan judul “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan *Mobile banking (M-Banking)* Pada Bank

BCA Cabang Banda Aceh”.¹⁷ Dari hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan *M-Banking* pada Bank BCA Cabang Banda Aceh baik dilihat dari variable keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud adalah memuaskan dan berpengaruh signifikan. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya ini peneliti sebelumnya meneliti terhadap pengaruh kepuasan nasabah, sedangkan dalam penelitian ini menjelaskan dampak covid-19 terhadap profit bank syariah Indonesia KC Bengkulu.

2. Jurnal yang ditulis oleh Heny Agustina, dengan judul “Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan,dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)”.¹⁸ Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi, kemudahan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Perbedaannya dengan penelitian sebelumnya ini terletak pada teknik penarikan sampling menggunakan teknik *stratified random*

¹⁷Syamsul Rizal dan Munawir, “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh”. *Jurnal : Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, Vol 1, No 2, 2017, h. 68-78

¹⁸Heny Agustina. “Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)”. *Jurnal : Manajemen Kinerja* Vol. 3 Nomor 1 Februari 2017 ISSN : 2407-7305 (Online) ISSN : 2301-4318 (Cetak), h. 65

sampling. Sedangkan penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*.

3. Skripsi yang ditulis oleh Fitri Handayani Nur Hakim, dengan judul “Analisis Potensi dan Preferensi yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan *E-Money*”.¹⁹ Hasil penelitian yang diperoleh adalah faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat yaitu informasi, manfaat, teknologi dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan e-money. Yang menjadi perbedaan dengan penelitian sebelumnya Data yang digunakan menggunakan data primer dan sekunder sedangkan pada penelitian ini menggunakan data primer.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*). Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mendapatkan pemaparan dan penjelasan yang objektif.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu penelitian dilakukan dari bulan Juli - Agustus 2022. Tempat penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2.

¹⁹Fitri Handayani Nur Hakim, “Analisis Potensi dan Preferensi yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan E-Money”. *Skripsi* : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ta, (2016), h. ix

Alasan pemilihan lokasi penelitian di lokasi ini karena peneliti menemukan permasalahan mengenai manfaat *mobile banking* pada masa pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. hal ini digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian dari pada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian. Dengan demikian, untuk menggunakan teknik ini peneliti seharusnya orang yang pakar terhadap karakteristik populasi. Jadi informan pada penelitian ini berjumlah sepuluh orang yaitu dua karyawan dan delapan orang nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2. Jadi informan dalam penelitian ini sebanyak sepuluh orang.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek penelitian di mana data menempel. Sumber data berupa benda bergerak, manusia, tempat dan sebagainya.

Berdasarkan sumber datanya maka peneliti ini menggunakan :

1.) Data Primer

Data primer ini adalah sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan. Data ini diperoleh langsung dari subjek yang diteliti dengan beberapa wawancara kepada Karyawan dan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2.

2.) Data sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dalam subjek penelitiannya. Data ini sebagai pelengkap seperti dokumentasi, wawancara, dan laporan-laporan yang tersedia.²⁰

b. Teknik pengumpulan data

1.) Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Peneliti melakukan observasi di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2.

²⁰Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2018)

2.) Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai. Peneliti melakukan wawancara kepada sepuluh orang yaitu Karyawan dan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2.

3.) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Bentuk dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa foto-foto saat wawancara.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian kualitatif model analisis *Miles* dan *Huberman* dapat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Reduksi data merupakan proses mengumpulkan data penelitian.
- b. Penyajian data, data data yang telah didapat dengan bentuk daftar kategori setiap data yang didapat dengan berbentuk naratif.

- c. Mengambil kesimpulan, proses lanjutan dari reduksi data dan penyajian data.
- d. Data yang disimpulkan berpeluang untuk menerima masukan. Penarikan kesimpulan sementara, masih dapat diuji kembali dengan data di lapangan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini peneliti susun menjadi 5 bab dalam bagian isi skripsi, dimana susunan tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : Pada bab ini peneliti menjelaskan alasan peneliti mengambil judul penelitian ini. Dimana dalam penelitian ini dijelaskan secara singkat latar belakang yang menjadi titik permasalahan yang terjadi yang dirumuskan dalam sebuah rumusan masalah. Dimana ditemukan juga masalah yang terjadi serta dibab ini pula dijelaskan tujuan dari penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan dalam penelitian.

BAB II : Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang teori yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian. Pada bab ini peneliti coba menguraikan mengenai Covid-19 dimana dijelaskan pula pengertian Covid-19, sejarah dan juga dampak yang ditimbulkan di berbagai aspek. Kemudian peneliti menjelaskan tentang profit lalu tentang *mobile banking* serta tentang bank syariah. Di bab ini pula peneliti membuat kerangka berfikir sekaligus hipotesis sementara.

BAB III : Gambaran umum objek penelitian, bab ini menguraikan tentang profil objek penelitian sehingga memberikan informasi yang jelas dan berhubungan dengan penelitian.

BAB IV : Bab ini berisikan data dan fakta dan temuan penelitian, pengolahan data, hasil analisis data penelitian.

BAB V : Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian serta saran peneliti untuk penelitian ini dan pihak terkait.

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran Bank

1. Pengertian Manajemen Pemasaran Bank

Manajemen berasal dari kata “*to manag*” yang berarti mengatur.²¹ Manajemen adalah proses dari penggerakan tenaga manusia, modal dan peralatan lainnya secara terpadu untuk mencapai tujuan tertentu. istilah manajemen erat kaitannya dengan usaha untuk tujuan tertentu dengan jalan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam organisasi dengan cara yang sebaik mungkin. Dalam pengertian organisasi sebuah manajemen biasanya digunakan dalam hubungan usaha suatu kelompok manusia, walaupun manajemen itu dapat pula ditetapkan terhadap usaha-usaha individu.²²

Manajemen sebagai suatu proses di pandang sebagai rangkaian kegiatan dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directong*), dan pengawasan (*controlling*) untuk mengkoordinir dan mengintegrasikan penggunaan sumber daya yang tidak

²¹Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2013), h.1

²²Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 482

ada dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.²³

Pemasaran adalah aktivitas yang biasa dilakukan oleh setiap orang. Dalam bidang bisnis aktivitas pemasaran merupakan sebuah kegiatan yang sangat penting. Beberapa contoh aktifitas pemasaran dalam dunia bisnis antara lain memproduksi barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan menyampaikan produk ke konsumen. Pemasaran adalah kegiatan yang mempercepat pemindahan barang dan jasa dari produsen ke konsumen yakni segala hal yang berkaitan dengan iklan, distribusi, perdagangan, rencana produk, promosi, publisitas, penelitian dan pengembangan, penjualan, pengangkutan, serta penyimpanan barang atau jasa.²⁴

Menurut Kotler dan Amstrong, pemasaran merupakan sebuah proses yang dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan yang bertujuan untuk mencakup nilai dari pelanggan sebagai imbalan.²⁵ Secara lebih lanjut Kotler kemudian mendefinisikan pemasaran sebagai suatu proses sosial dan manajerial

²³Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), h.109

²⁴Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi*,..., h.482

²⁵Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2015), h.15

yang mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain. Dari pengertian tersebut tentu dapat diuraikan lebih jelas bahwa pemasaran merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari para nasabah terhadap produk dan jasa yang dimiliki.²⁶

Dalam dunia perbankan yang merupakan badan usaha yang berorientasi dalam kegiatan pemasaran sudah merupakan suatu kebutuhan utama dan keharusan untuk dijalankan. Tanpa adanya kegiatan pemasaran jangan diharapkan kebutuhan dan keinginan dari pelanggannya akan terpenuhi. Oleh sebab itu, bagi dunia usaha apalagi seperti usaha perbankan sangat perlu mengemas kegiatan untuk mengemasarannya secara terpadu dan terus menerus melakukan riset pasar. Pemasaran harus dikelola secara profesional sehingga kebutuhan dan keinginan dari pelanggan akan segera terpenuhi dan terpuskan. Pengeelolaan pemasaran bank yang profesional bank yang professional inilah yang disebut dengan manajemen pemasaran bank.²⁷

2. Tujuan Pemasaran Bank

Setiap tindakan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan tentu memiliki maksud dan tujuan tertentu.

²⁶Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), h.61

²⁷Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, ..., h. 109

Demikian dalam hal menjalankan kegiatan pemasaran bank memiliki beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:²⁸

- a. Memaximumkan konsumsi atau memudahkan dan merangsang konsumsi sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang- berulang
- b. Memaximumkan keputasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah
- c. Memaximumkan pilihan (ragam produk bank) sehingga nasabah memilih beragam pilihan, dan
- d. Memaximumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.²⁹

3. Strategi Pemasaran Bank

Sebuah keberhasilan suatu perusahaan berdasarkan pada keahliannya dalam mengendalikan strategi pemasaran yang dimiliki. Untuk mendapatkan hasil pemasaran yang sesuai dengan harapan. Terdapat beberapa tahapan yang harus diikuti antara lain:

- a. Pengenalan pasar yakni bertujuan untuk mengetahui potensi dan keinginan dari nasabah.

²⁸Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran*, ..., h. 15

²⁹Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran*, ..., h. 15

- b. Strategi pemasaran yang menyangkut strategi yang mana akan diterapkan nantinya dalam memasarkan produk agar dapat diterima oleh pasar.
- c. Bauran pemasaran merupakan alat yang digunakan dalam menjalankan strategi yang telah dipilih, dan
- d. Evaluasi untuk melihat sejauh mana proses pemasaran yang dijalankan dan apakah ada perbaikan yang terjadi dalam usaha yang dilakukan.³⁰

Setelah mengetahui sasaran yang hendak dicapai, maka selanjutnya harus mengukur dan mengetahui kemampuan juga kelemahan yang dimiliki bank syariah dalam menangkap peluang dan meminimalisir ancaman melalui analisa SWOT untuk menemukan strategi yang tepat dalam pencapaian tujuan. Strategi yang dapat digunakan oleh bank syariah dalam mencapai semua tujuan tersebut diantaranya adalah penetrasi pasar, pengembangan produk dan diversifikasi produk.³¹

Sementara itu alat yang digunakan untuk menjalankan strategi bank syariah diantaranya adalah bauran pemasaran (*marketing mix*). Sedangkan Kotler menyebutkan konsep dari bauran pemasaran terdiri dari

³⁰Kasmir, *Pemasaran Bank*, ..., h. 61

³¹Kasmir, *Pemasaran Bank*,..., h. 61

4P yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat/saluran distribusi (*place*), promosi (*promotion*).³²

Produk berasal dari kata *product* yang berarti hasil. Produk adalah suatu sifat yang kompleks, baik yang dapat diraba maupun yang tidak dapat diraba, termasuk kamasan, harga, prestise perusahaan, dan pelayanan jasa kebutuhannya. Produk kemudian diklasifikasikan menjadi dua yaitu jasa dan barang yang memang memiliki perbedaan besar yang satu dapat dilihat dan diraba sementara yang satu lagi hanya dapat dirasakan (*intangible*).³³

Adanya permintaan akan mendorong dunia usaha untuk memproduksi barang guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Barang harus dibuat dengan standar yang baik dalam usaha untuk tercapainya peningkatan mutu kehidupan. Dunia usaha harus cermat dan cerdas dalam memahami tingkat dan komposisi permintaan sebab permintaan bisa saja berbeda dengan apa yang diperkirakan oleh pengusaha. Sejalan dengan hal tersebut, pengusaha harus dapat menggabungkan antara konsep efisien biaya produksi dengan konsep produk yang bermutu untuk menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Menjaga standar produk serta

³²Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakar: UPP AMPYKPN, 2002) h.194

³³Kasmir, *Pemasaran Bank*,....., h. 61

tetap mengedepankan prinsip halal, bersih dan baik menjadi tuntunan dari etika bisnis Islam.³⁴

Sementara saluran pemasaran atau yang disebut dengan distribusi adalah usaha-usaha pemasaran untuk menjamin ketersediaan produk bagi sasaran pasar pada saat dibutuhkan. Pemasar perlu menjamin bahwa produk yang ditawarkan akan tersedia pada saat konsumen membutuhkan dimanapun, kapanpun dan berapapun. Aktifitas terpenting dari distribusi dalam menjaga kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh produk yang diinginkan sasaran pasar.³⁵

Konsep bauran pemasaran selanjutnya adalah promosi. Promosi merupakan salah satu bagian dari bauran pemasaran yang memiliki peran yang besar. Promosi adalah suatu ungkapan dalam arti luas tentang kegiatan-kegiatan yang secara aktif dilakukan oleh perusahaan untuk mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan.³⁶

4. Pemasaran Dalam Perspektif Syariah

Dalam sudut pandang ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan

³⁴Muhandis Natadiwirya, *Etika Bisnis Islam*, (Jakarta: Granada Press, 2007), Cet. Ke-1, hlm.82-83

³⁵Suharno dan Yudi Sutarso, *Marketing in Practice*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.28

³⁶Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), h.222

teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam dimana arah pekerjaan yang jelas, kandasannya yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah SWT. Sebenarnya manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam ajaran Islam. Tidak boleh seorang muslim melakukan sesuatu tanpa perencanaan, tanpa adanya pemikiran kecuali sesuatu yang sifatnya *emergency*.³⁷

Maka, syariah *marketing* sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan penawaran dan perubahan *value* dari suatu inisiator kepada stakeholder yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam. Hal ini berarti dalam syariah *marketing* seluruh proses penciptaan, proses penawaran, maupun proses perubahan nilai *value* tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah yang Islami. Selama dalam hal tersebut dapat dijamin dan tidak terjadi penyimpangan prinsip-prinsip muamalah yang Islami dalam setiap transaksi atau dalam

³⁷Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006), h. 26

proses suatu bisnis maka bentuk transaksi apapun dalam pemasaran boleh dilakukan.³⁸ Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ بَيْعَةٍ تَنْجِيكُمْ مِنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih? (Q.S. As-Shaff: 10)³⁹

Dalam syariah *marketing*, perusahaan tidak hanya berorientasi pada keuntungan besar semata, namun turut pula berorientasi pada tujuan lainnya yakni keberkahan. Perpaduan dari konsep keuntungan dan keberkahan tersebut melahirkan konsep masalah yaitu suatu perusahaan syariah akan berorientasi pada pencapaian masalah yang optimal. Terdapat empat karakteristik syariah *marketing* yang dapat menjadi panduan bagi pemasaran antara lain teistis (*rubbaniyah*), etis (*akhlaqiyyah*), realistis (*ai-waqi'iyah*), dan humanistis (*insaniyah*).⁴⁰

Salah satu ciri khas yang dimiliki syariah *marketing* sebagai pembeda dengan pemasaran konvensional yang dikenal selama ini adalah sifatnya

³⁸Kasmir, *Pemasaran Bank*,..., h. 61

³⁹Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim Tajwid Dan Terjemahan Edisi Wanita*, (Surabaya: Halim Publishing Dan Distributing, 2013), h. 76.

⁴⁰Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah*, ..., h.26

yang religius. Jiwa dari seorang syariah *marketing* meyakini bahwa hukum-hukum syariat yang teistis atau bersifat ketuhanan ini adalah hukum yang paling adil, paling sempurna dan paling selaras dengan segala bentuk kebaikan dan menyebarkan kemaslahatan. Dalam syariah *marketing* nilai *value* juga diperhatikan artinya syariah *marketing* haruslah memiliki merek yang lebih baik karena bisnis syariah adalah bisnis kepercayaan, bisnis keadilan, bisnis yang tidak mengandung tipu daya didalamnya, dan *service* merupakan jiwa dalam bisnis syariah.⁴¹

Keistimewaan yang lain dari syariah *marketing* adalah sangat mengedepankan akhlak. Konsep pemasaran Islam sangat mengedepankan nilai-nilai moral dan etika, tidak peduli apapun agamanya. Selanjutnya syariah *marketing* adalah konsep pemasaran yang fleksibel, sebagaimana keluasan dan keluwesan syariah Islamiyah yang melandasinya. Dan keistimewaan syariah *marketing* yang terakhir adalah sifatnya yang humanistik universal artinya seorang syariah *marketing* dalam berbisnis secara sehat dan tidak menghalalkan segala cara untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya.⁴²

⁴¹Muhandis Natadiwirya, *Etika Bisnis, ...*, h.82-83

⁴²Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011) h. 15

B. Perbankan Syariah

1. Pengertian Perbankan Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam menetapkan fatwa di bidang syariah.⁴³

Berdasarkan pasal 2 UU nomor 21 tahun 2008, disebutkan bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Selanjutnya, terkait dengan tujuan bank syariah, pada pasal 3 dinyatakan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kebersamaan rakyat.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan tersebut.

⁴³Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik Kontemporer* (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h.48

Bagi perbankan yang berdasarkan prinsip konvensional, keuntungan utama diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Keuntungan bunga ini di bank dikenal dengan istilah *spread based*. Jika suatu bank mengalami suatu kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar dari suku bunga kredit, istilah ini dikenal dengan nama *negative spread*.⁴⁴

2. Sejarah Lahirnya Perbankan Syariah

Lahirnya bank syariah pertama di Indonesia yang merupakan hasil kerja tim perbankan MUI adalah dengan dibentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditandatangani tanggal 1 November 1991. Saat ini BMI telah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar seperti Lampung, Jakarta, Surabaya, Bandung, Makassar, dan kota-kota lainnya. Disamping Bank Muamalat Indonesia, saat ini juga telah lahir bank syariah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM). Kemudian berikutnya berdiri bank syariah sebagai cabang bank

⁴⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), h. 13

konvensional yang sudah ada seperti Bank BNI, Bank BRI, dan Bank lain sebagainya.⁴⁵

3. Dasar Hukum Perbankan Syariah

Peraturan yang mengatur mengenai bank syariah di Indonesia pertama kali adalah UU No. 7 Tahun 1992. Bank syariah pada masa ini masih berbentuk bank pengkreditan rakyat. Yang membedakan adalah, bahwa bank pengkreditan rakyat yang satu ini menjalankan asas-asas serta prinsip-prinsip bagi hasil yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Prinsip bagi hasil dalam hal ini disinyalir memiliki kesamaan dengan prinsip syariah.⁴⁶

Enam tahun selanjutnya, melalui UU No. 10 tahun 1998, dilakukan penyempurnaan terhadap peraturan perundang-undangan sebelumnya. Pada landasan hukum yang satu ini, diberikan penjelasan yang terelaborasi mengenai pengertian serta prinsip-prinsip bank syariah itu sendiri. Peraturan perundangan ini pula lah yang telah menjadi cikal-bakal landasan hukum syariah yang cukup kuat. Landasan hukum bank syariah selanjutnya yang masih juga digunakan hingga saat ini adalah UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Peraturan perundangan yang satu ini, berupaya

⁴⁵Warkum Sumitro, *Asas-Asas Keuangan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), h.19-20.

⁴⁶Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah, ...*, h. 48

memberikan penjelasan komprehensif mengenai operasional bank syariah. Di dalamnya secara jelas diatur mengenai jenis-jenis usaha, ketentuan dalam melaksanakan prinsip syariah, penyaluran dana, kelayakan dalam berusaha, serta beberapa hal yang harus dihindari oleh sebuah Bank Syariah.⁴⁷

Sedangkan dalam hukum islam sendiri, Allah SWT berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.(Q.S An-Nisa ayat 29)⁴⁸

Salah satu landasan hukum Islam tentang bank syariah adalah surat An-Nisa ayat 29 yang memiliki arti “hai orang-orang beriman! janganlah kalian saling memakan (mengambil) harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela diantara kalian.” Dalam artian ini bisa

⁴⁷Warkum Sumitro, *Asas-Asas Keuangan Islam*, ..., h. 20

⁴⁸Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim Tajwid Dan Terjemahan Edisi Wanita*, (Surabaya: Halim Publishing Dan Distributing, 2013), h. 106.

ditafsirkan bahwasannya bank syariah dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh menyeleweng dari ajaran islam (batil) namun harus selalu tolong menolong demi menciptakan suatu kesejahteraan. Kita tahu banyak sekali tindakan-tindakan ekonomi yang tidak sesuai dengan ajaran islam hal ini terjadi karena beberapa pihak tidak tahan dengan godaan uang serta mungkin mereka memiliki tekanan baik kekurangan dalam hal ekonomi atau yang lain, maka bank syariah harus membentengi mereka untuk tidak berbuat sesuatu yang menyeleweng dari islam.⁴⁹

4. Ciri-Ciri Perbankan Syariah

Bank syariah sebagai bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah menurut ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadis memiliki ciri-ciri yang sedikit berbeda dengan bank konvensional, yaitu sebagai berikut:

- a. Bank syariah tidak menerapkan jual beli atau sewa menyewa dari mata uang yang sama satu dengan lainnya, misalnya rupiah dengan rupiah atau dolar dengan dolar, yang dari transaksi itu dapat menghasilkan keuntungan.
- b. Adanya pos pendapatan berupa "Rekening Pendapatan Non Halal" sebagai hasil transaksi

⁴⁹Warkum Sumitro, *Asas-Asas Keuangan Islam, ...*, h. 20

dengan bank konvensional yang tentunya menerapkan sistem bunga.

- c. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu awal akad diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang besarnya tidak kaku (tidak rigid) dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar-menawar dalam batas wajar.
- d. Dalam kontrak pembiayaan proyek bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti (*fixed return*) yang ditetapkan dimuka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai hanyalah Allah semata.
- e. Bank syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ditugaskan mengawasi setiap operasional bank dari sudut syariahnya. Selain itu manajer dan pimpinan bank syariah yang diangkat harus menguasai dasar-dasar muamalah Islam.⁵⁰
- f. Penggunaan persentase dalam hal pembayaran selalu dihindarkan, karena persentase bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.

⁵⁰Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah*, ..., h. 48

5. Tujuan Berdirinya Perbankan Syariah

Setelah di dalam perjalanan bank-bank yang telah ada (bank konvensional) dirasakan mengalami kegagalan menjalani fungsi utamanya menjembatani antara pemilik modal atau kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, maka dibentuklah bank syariah dengan tujuan yaitu sebagai berikut:

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi untuk bermuamalah secara islam, khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan agar terhindar dari praktek riba.
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi.
- c. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non- Islam (bank konvensional).
- d. Untuk membantu menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
- e. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang usaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang diarahkan untuk berwirausaha.

- f. Untuk menjaga kestabilan ekonomi/ moneter pemerintah. Dengan aktivitas bank syariah yang diharapkan mampu menghindari inflasi akibat penerapan sistem bunga.⁵¹

6. Keistimewaan Perbankan Syariah

Bank syariah sebagai alternatif bagi bank-bank konvensional yang dianggap kurang berhasil di dalam mengembangkan misi utamanya, bank syariah memiliki keistimewaan yang juga merupakan perbedaan jika dibandingkan dengan bank konvensional pada umumnya, dimana keistimewaan itu adalah sebagai berikut:

- a. Dalam bank syariah tersedia fasilitas kredit kebaikan (*al-Qardhul Hasan*) yang diberikan secara cuma-cuma. Nasabah hanya berkewajiban menanggung biaya materai, biaya notaris, dan biaya studi kelayakan.
- b. Adanya kenyataan bahwa dalam kehidupan ekonomi masyarakat modern cenderung menimbulkan pengeksploitasian kelompok kuat (kuat ekonomi plus politik) terhadap kelompok lemah.
- c. Keistimewaan lain bank syariah adalah dengan penerapan sistem bagi hasil berarti tidak membebani

⁵¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ..., h. 13

biaya diluar kemampuan nasabah dan akan terjamin adanya “keterbukaan”.

- d. Adanya kesamaan ikatan emosional kuat antara pemegang saham, pengelola bank, dan nasabahnya. Kuatnya ikatan emosional keagamaan ini akan menimbulkan akibat kebersamaan dalam menghadapi resiko dan membagi keuntungan secara jujur dan adil.⁵²

C. *Mobile Banking* Syariah

1. Pengertian *Mobile Banking* Syariah

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*) untuk memverifikasi kode OTP yang diberikan oleh Bank itu sendiri dalam melakukan pendaftaran. Secara konseptual, *mobile banking* terdiri dari tiga inter-relasi. Yaitu *mobile accounting*, *mobile brokerage*, dan *mobile* jasa informasi keuangan. Jenis jenis pelayanan termasuk dalam kategori *accounting* dan *brokerage* yang merupakan transaksi dasar. Jasa nontransaksi dasar merupakan hal yang esensial bagi sebuah instansi adalah *mobile* jasa informasi keuangan

⁵²Warkum Sumitro, *Asas-Asas Keuangan Islam, ...*, h. 20

yang memuat jenis-jenis informasi keuangan pihak instansi tersebut.⁵³

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 layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan 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. *Mobile banking* merupakan kombinasi antara teknologi informasi dan aplikasi bisnis. Yang juga salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersil.⁵⁴

Mobile banking merupakan kombinasi antara teknologi informasi dan aplikasi bisnis. Yang juga salah

⁵³Longgar Bhilawa, *Analisis*,..., h.12.

⁵⁴Wahyu Agus Winarno, Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified), *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2017, Volume IV, 1, h. 24

satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersil.⁵⁵ Menurut Nurastuti, istilah *mobile banking* dianggap berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, kecuali mengambil uang cash.

Dengan kata lain *Mobile banking* merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktifitas transaksi yang dapat dilakukan melalui handphone dan dapat dilakukan dimana saja.

2. Jenis Layanan *Mobile Banking* Syariah

Pada dasarnya jenis-jenis layanan *mobile banking* relatif sama dengan *internet banking*, yang membedakan adalah bagaimana cara mengakses kemudahan dalam mengakses semua layanan yang disediakan itu. Yang dimana layanan *mobile banking* dapat diakses melalui aplikasi yang dikeluarkan oleh pihak bank itu sendiri yang dapat diunduh melalui telpon pintar masing-masing pengguna. Adapun jenis layanan *Mobile banking*, yaitu :

- a. Transfer dana antar rekening atau ke bank lain.
- b. Informasi saldo dan mutasi rekening.

⁵⁵Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*. (Jakarta: Graha Ilmu, 2011),

- c. Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain.
- d. Pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain.
- e. Layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.⁵⁶

3. Manfaat Penggunaan *Mobile Banking* Syariah

Mobile banking kini telah tersebar ke seluruh penjuru dunia, saat ini seluruh dunia telah dapat menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *Mobile banking* dimana saja melalui perangkat *mobile* seperti Handphone. Di Indonesia sendiri hampir semua bank telah menyediakan fasilitas *Mobile banking*, baik berupa SIM toolkit (Menu Layanan Data) maupun SMS plain (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan *SMS Banking*. *SMS Banking* merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

Sejalan dengan ini agama islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. Al-Qur'an diturunkan Allah SWT kepada manusia untuk

⁵⁶Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h.78

memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Oleh karena itu, setiap aktivitas hidup manusia terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun layanan/jasa hendaknya memberikan layanan yang berkualitas. Memberikan layanan yang berkualitas sangatlah penting karena layanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya akan memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen.

Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan lagi. Layanan yang dilakukan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah (*worship*) dengan niat mendapatkan ridha Allah SWT. Siapapun yang datang akan dilayani secara baik (*welcome*), bisa memberikan solusi (*solution*), harus menimbulkan rasa aman dan nyaman (*secure*), menguntungkan nasabah dan bank (*profitable*), serta

senantiasa memberikan layanan yang terbaik secara konsisten dengan mengacu pada service level dan standart operating procedure (consistency). Sebagaimana dijelaskan oleh surat Al-Baqarah Ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ^ص وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ^ج وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

“Artinya :Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S Al-Baqarah : 267).⁵⁷

Oleh karena itu dengan adanya *mobile banking* ini, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler. Selain itu juga penggunaan bisa melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja.

Dapat menggunakan SIM card dengan tipe GSM apa saja serta dapat menggunakan smartphone apa saja.

⁵⁷Dapertemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, (Jakarta: Suara Agung, 2010), h.32

Dengan luasnya jangkauan signal GSM, layanan *mobile banking* tentu sangat memudahkan para nasabahnya dalam menggunakan *mobile banking*. Dengan kata lain *mobile banking* sangat bermanfaat bagi masyarakat yang cenderung sibuk dikesehariannya. Selain itu pula dengan menggunakan satu smartphone saja berbagai macam kegiatan transaksi dapat dengan mudah dilakukan. Sejalan dengan islam yang mengutamakan untuk memudahkan umatnya dalam beraktifitas.

4. Dampak Penggunaan *Mobile Banking* Syariah

Selain mendapatkan manfaat terhadap penggunaan *mobile banking* terdapat pula bermacam dampak yang timbul, dampak itu pula bisa menimbulkan resiko yang ringan bahkan berat. Dampak tersebut antara lain :⁵⁸

- a. Nasabah memperoleh informasi yang salah atau tidak akurat melalui internet.
- b. Pencurian data finansial dari database bank melalui informasi dan komunikasi *mobile banking* yang tidak terisolasi.
- c. Terdapat ancaman/serangan misalnya *defacing*, *cybersequating*, *denial service*, penyadapan komunikasi internet, *man-in-the middleattack*, *virus*.
- d. Terjadinya pencurian identitas, misalnya *phising*, *key logger*, *spoofing*, *cybersquatting*.

⁵⁸Veitzhal Rifai dan Rifki Ismal, *Management for Islamic Bank*, (PT Gramedia Pustaka, Jakarta: 2013), h. 366-367

- e. Ancaman keamanan pada produk yang menggunakan teknologi *wireless* misalnya *mobile banking* antara lain penyadapan komunikasi akibat belum semua transaksi melalui *mobile banking* di enkripsi, denial of service, virus, penggandaan sim card dan nomor telepon.
- f. Sinyal *provider* yang terkadang sulit ditemukan di beberapa daerah Indonesia dan beberapa daerah.

Dampak ini merupakan dampak negatif yang kemungkinan besar bisa terjadi terhadap pengguna *mobile banking* namun dampak tersebut dapat diatasi dengan beberapa cara yang ada sehingga dampak tersebut dapat berkurang, yang dimana cara tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Wajib mengamankan PIN *mobile banking*.
- b. Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain segera lakukan penggantian PIN.
- c. PIN diubah secara berkala.
- d. Bila SIM Card GSM anda hilang/ dicuri/ dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beri tahu bank terdekat atau segera telepon ke Call Centre bank tersebut.

Dengan kata lain selain dampak pihak bank juga memiliki keamanan yang dapat digunakan nasabah dalam mengamankan *mobile banking* nya sendiri. Selain

pihak bank dan nasabah pihak provider pun ikut andil dalam terciptanya keamanan yang ada karena menyangkut terhadap SIM card yang digunakan nasabah tersebut dalam menggunakan *mobile banking*. Karena ketika SIM card hilang, terblokir atau bahkan digunakan oleh orang yang tidak diketahui, maka nasabah berurusan langsung dengan pihak *provider* yang digunakan.

D. Keuntungan Perbankan Syariah

1. Pengertian Keuntungan Perbankan Syariah

Bank Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah sebagai penjual dalam menawarkan harga jual berdasarkan harga pokok yang diberitahukan secara jujur ditambah dengan keuntungan yang diharapkan dari nasabah yang bertindak sebagai pembeli. Sedangkan pembeli melakukan penawaran sebesar harga pokok yang ditambah dengan keuntungan yang diinginkan oleh nasabah.⁵⁹ Bank Syariah menetapkan margin keuntungan terhadap produk-produk pembiayaan yang pembiayaan berbasis *Natural Certaint Contracts* (NCC), yakni akad bisnis yang memberikan kepastian pembayaran, baik dari segi jumlah maupun waktu, seperti pembiayaan murabahah, ijarah muntahia bit tamlik, salam dan istishna.

⁵⁹Komaruddin Sastradipura, *Strategi Manajemen Bisnis Perbankan*, (Bandung: kappa- sigma 2004), h. 269

Menurut Karim, secara teknis yang dimaksud dengan *margin* keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan pertahun perhitungan *margin* keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 30 hari, perhitungan *margin* keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulanan.⁶⁰

Menurut S. Munawir, *profit margin* yaitu besarnya keuntungan operasi yang dinyatakan dalam prosentase dan jumlah penjualan bersih. *Profit margin* ini mengukur tingkat keuntungan yang dapat dicapai oleh perusahaan dihubungkan dengan penjualannya.⁶¹

Menurut Sofyan Syafri Harahap, *margin* yaitu angka ini menunjukkan berapa besar persentase pendapatan bersih yang diperoleh dari setiap penjualan. Semakin besar rasio ini semakin baik karena dianggap kemampuan perusahaan dalam mendapatkan laba cukup tinggi.⁶²

Menurut ikatan akuntansi Indonesia *profit* adalah defisini penghasilan meliputi pendapatan maupun keuntungan. Pendapatan adalah penghasilan yang timbul

⁶⁰Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keungan* (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,2004), h.55

⁶¹S. Munawir, *Analisa Laporan Keuangan*, (Yogyakarta, Liberty. 2007), h. 89

⁶²Sofyan Syafri Harahap,*Teori Akuntansi,Edisi Revisi 9* (Jakarta:Raja Grafindo Persada.2007), h.134

selama dalam aktivitas normal entitas dan dikenal dengan bermacam-macam sebutan yang berbeda seperti penjualan, penghasilan jasa, bunga, deviden dan royalti.⁶³

Setiap bank melakukan transaksi selalu menginginkan perolehan *profit* yang maksimal. Semakin besar pembiayaan berkualitas telah disalurkan bank pada nasabah akan menentukan kemampuan bank dalam menghasilkan *net margin*, sehingga besar kecilnya pembiayaan berkualitas akan berpengaruh terhadap *margin* yang diperoleh bank, selanjutnya terbuka peluang bagi bank untuk menekan *margin* dan akhirnya dapat menekan tingkat *margin*/nisbah bagi hasil.⁶⁴

Berdasarkan definisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa *margin* adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan *margin* keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari. Perhitungan *margin* keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan. Pada umumnya, nasabah pembiayaan melakukan pembayaran secara angsuran. Tagihan yang timbul dari transaksi jual beli dan atau sewa berdasarkan *murabahah, salam, istishna'*, dan atau *ijarah* disebut

⁶³Ikatan Akuntansi Indonesia, *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No 23 Tentang Pendapatan*, (Revisi 2009), h. 12

⁶⁴Veithzal Rivai, *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), h. 822

sebagai piutang. Besarnya piutang tergantung pada plafond pembiayaan, yakni jumlah pembiayaan (harga beli ditambah harga pokok) yang tercantum di dalam perjanjian pembiayaan.⁶⁵

2. Dasar Hukum Keuntungan Perbankan Syariah

a. An-Nisa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S An-Nisa ; 29).⁶⁶

Maksud dari ayat diatas ini adalah Allah melarang mengambil harta orang lain dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan perniagaan yang berlaku denggan suka sama suka. Kemudian, Allah menerangkan bahwa mencari harta dibolehkan dengan berniaga atau berjual beli dengan dasar suka sama suka dan tanpa suatu paksaan. Karena jual beli

⁶⁵Suad Husnan dan Een Pudjiastuti, *Dasar-dasar Manajemen Keungan* (Yogyakarta:AMP YKPN.2004), h.74

⁶⁶Dapertemen Agama RI, ..., h.156.

yang dilakukan secara paksa tidak sah walaupun ada bayaran atau penggantian.

b. Surah Al-Baqarah ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلَ الرِّبَا ۗ
وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ
فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ
النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. (QS. Al-Baqarah: 275)⁶⁷

Riba itu ada dua macam: nasiah dan fadhli. Riba nasiah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba

⁶⁷Depag RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, ..., h. 56

fadhil ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini Riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah. Maksudnya: orang yang mengambil Riba tidak tenteram jiwanya seperti orang kemasukan syaitan. Riba yang sudah diambil (dipungut) sebelum turun ayat ini, boleh tidak dikembalikan.⁶⁸

Menurut dari ayat ini adalah ekonomi islam berdiri diatas prinsip perdagangan yang berdasarkan syari'at, yaitu mengembangkan harta melalui cara-cara yang dihalalkan oleh Allah SWT, sesuai dengan kaidah-kaidah dan ketentuan *muamalah syar'iyah*, yang didasarkan pada hukum pokok (boleh dan halal dalam berbagai muamalat) dan menjauhi segala yang diharamkan oleh Allah SWT, yaitu riba. Riba berarti tambahan, yaitu pembayaran premi yang harus dibayarkan oleh peminjam kepada pemberi pinjaman disamping pengembalian pokok,

⁶⁸Veitzhal Rifai dan Rifki Ismal, *Management for Islamic Bank*, (PT Gramedia Pustaka, Jakarta: 2013), h. 366-367

yang ditetapkan sebelumnya atas setiap jenis pinjaman.⁶⁹

3. Referensi Keuntungan Perbankan Syariah

Yang dimaksud dengan Referensi Margin Keuntungan adalah margin keuntungan yang ditetapkan dalam rapat ALCO Bank Syariah. Penetapan margin keuntungan pembiayaan berdasarkan rekomendasi usul dan saran dari Tim ALCO Bank Syariah, dengan mempertimbangkan beberapa hal berikut :⁷⁰

a. *Direct Competitor's Market*

Yang dimaksud *Direct Competitor's Market Rate* (DCMR) adalah tingkat margin keuntungan rata-rata perbankan syariah, atau tingkat margin keuntungan rata-rata beberapa bank syariah yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kelompok kompetitor langsung atau tingkat margin keuntungan bank syariah tertentu yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kompetitor langsung terdekat.

b. *Indirect Competitor's Market Rate*

Yang dimaksud dengan *Indirect Competitor's Market Rate* (ICMR) adalah tingkat suku bunga rata-rata perbankan konvensional yang

⁶⁹Suad Husnan dan Een Pudjiastuti, *Dasar-dasar Manajemen Keuangan* (Yogyakarta: AMP YKPN.2004), h.74

⁷⁰Ahmad Iham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2010), h.493

dalam rapat ALCO ditetapkan sebagai kelompok kompetitor tidak langsung atau tingkat rata-rata suku bunga bank kompetitor tidak langsung yang terdekat.

c. *Expected Competitive Return for Investors* (ECRI)

Yang dimaksud dengan Expected Competitive Return for Investors (ECRI) adalah target bagi hasil kompetitif yang diharapkan dapat diberikan kepada dana pihak ketiga.

d. *Acquirin Cost*

Yang dimaksud dengan *Acquirin Cost* adalah biaya yang dikeluarkan oleh bank yang langsung terkait dengan upaya yang memperoleh dana pihak ketiga.

e. *Overhead Cost*

Yang dimaksud dengan Overhead Cost adalah biaya yang dikeluarkan oleh bank yang tidak langsung terkait dengan upaya untuk memperoleh dana pihak ketiga.⁷¹

4. Persyaratan untuk Perhitungan Keuntungan Perbankan Syariah

Margin Keuntungan = f (plafond) hanya bisa dihitung apabila komponen-komponen yang dibawah ini tersedia :

a. Jenis perhitungan margin keuntungan

⁷¹Ahmad Iham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2010), h.493

- b. Plafond pembiayaan sesuai jenis
- c. Jangka waktu pembiayaan
- d. Tingkat margin keuntungan pembiayaan
- e. Pola tagihan atau jatuh tempo tagihan (baik harga pokok maupun margin keuntungan)

E. Pandemi Covid-19

Diawal tahun 2020, dunia digemparkan dengan merebaknya virus baru yaitu coronavirus jenis baru (SARSCoV- 2) dan penyakitnya disebut Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Diketahui, asal mula virus ini berasal dari Wuhan, Tiongkok. Ditemukan pada akhir Desember tahun 2019 saat ini sudah dipastikan terdapat 65 negara yang telah terjangkit virus satu ini.⁷²

Coronavirus merupakan virus RNA strain tunggal positif, berkapsul dan tidak bersegmen. Coronavirus tergolong ordo Nidovirales, keluarga Coronaviridae. Struktur coronavirus membentuk struktur seperti kubus dengan protein S berlokasi dipermukaan virus. Protein S atau spike protein merupakan salah satu protein antigen utama virus dan merupakan struktur utama untuk penulisan gen.⁷³

Coronavirus hanya bisa memperbanyak diri melalui sel host-nya. Virus tidak bisa hidup tanpa sel host. Berikut

⁷²Perhimpunan Dokter Paru Indonesia, *Panduan Praktek Klinis : Pneumonia 2019-nCoV*. (Jakarta : PDPI, 2020), h.5

⁷³Wang, Z., Qiang, W., Ke, H. *A Handbook of 2019-nCoV Pneumonia Control and Prevention*.(Hubei Science and Technologi Press. China, 2020), h.16

siklus dari Coronavirus setelah menemukan sel host sesuai tropismenya. Pertama, penempelan dan masuk virus ke sel host diperantarai oleh Protein S yang ada dipermukaan virus. Protein S penentu utama dalam menginfeksi spesies host-nya serta penentu tropisnya.

Infeksi COVID-19 dapat menimbulkan gejala ringan, sedang atau berat. Gejala klinis utama yang muncul yaitu demam (suhu >38°C), batuk dan kesulitan bernapas. Selain itu dapat disertai dengan sesak memberat, fatigue, mialgia, gejala gastrointestinal seperti diare dan gejala saluran napas lain. Setengah dari pasien timbul sesak dalam satu minggu. Pada kasus berat perburukan secara cepat dan progresif, seperti ARDS, syok septik, asidosis metabolik yang sulit dikoreksi dan perdarahan atau disfungsi sistem koagulasi dalam beberapa hari. Pada beberapa pasien, gejala yang muncul ringan, bahkan tidak disertai dengan demam. Kebanyakan pasien memiliki prognosis baik, dengan sebagian kecil dalam kondisi kritis bahkan meninggal.⁷⁴

F. Kerangka Berpikir

Pandemi Covid-19 merupakan suatu wabah yang amat sangat mengkhawatirkan bagi kita semua. Pandemi ini memaksa kita untuk saling menjaga jarak antara satu orang dengan orang lainnya. Secara tidak langsung pandemi ini membatasi ruang gerak manusia, dimana berimbas pula

⁷⁴Yuliana, *Corona virus diseases (Covid-19)* (Lampung : Wellness and Healthy Magazine, Volume I No.I, 2020), h. 4.

terhadap perekonomian negara. Kesulitan melakukan transaksi diluar memaksa kita untuk mencari cara dalam melakukan aktifitas transaksi didalam rumah atau via daring.

Kegiatan yang serba digital memaksa kita untuk bisa mengikuti perkembangan yang ada salah satunya dengan menggunakan *mobile banking* syariah. Kemudahan yang dimiliki *mobile banking* secara tidak langsung membantu masyarakat untuk menghindari bahaya Pandemi Covid-19 yang sedang tersebar hampir diseluruh Negara. Kerangka pemikiran ini menggambarkan pengaruh antara variable independen terhadap variabel dependen yaitu manfaat *mobile banking* dalam mempertahankan keuntungan di masa pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu. Untuk mengetahui apakah variabel Covid-19 berpengaruh terhadap keuntungan (*profit*) Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *mobile banking*, maka penulis menggunakan metode penelitian kualitatif (*field research*). Berikut kerangka berfikir yang digambarkan melalui bagan alur dalam penelitian ini, yaitu:

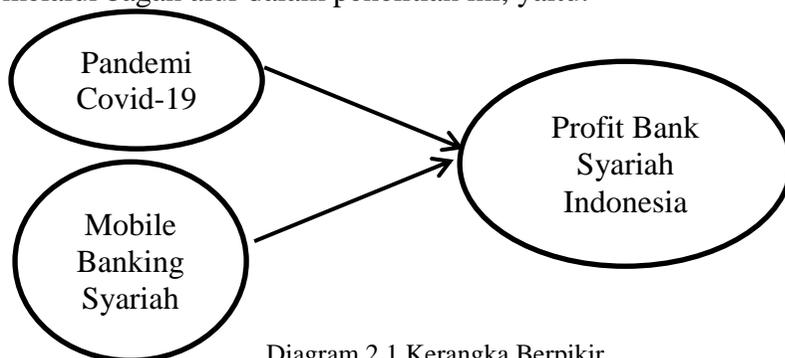


Diagram 2.1 Kerangka Berpikir

Dari kerangka berpikir ini dapat dijelaskan bahwa pandemi covid-19 menciptakan kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah yang dimana kebijakan tersebut adalah salah satu langkah dalam pencegahan penularan covid-19. Dari itu semua banyak dampak yang ditimbulkan terlebih lagi dari bidang ekonomi yang yang menyebabkan beberapa akses transaksi perlu dilakukan dirumah saja. Yang dimana dampak itu pula yang membatasi aktifitas transaksi secara langsung sehingga masyarakat berpindah haluan menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi. Oleh karena itu penulis berpendapat ada kebutuhan dalam kemudahan bertransaksi melalui *mobile banking* sehingga berpotensi meningkatkan keuntungan (*profit*) yang dihasilkan pada Bank Syariah Indonesia.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia.⁷⁵

Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun.⁷⁶

Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

⁷⁵Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2022

⁷⁶Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2022

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).

Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.⁷⁷

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*RahmatanLil Aalamiin*).

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT BRI syariah

⁷⁷Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2022

Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan.

Adapun komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia terdiri atas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 25%. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI - Saham Syariah 2%, dan pebluk 4%.

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

1. Visi

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Menciptakan BANK SYARIAH yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.⁷⁸

2. Misi

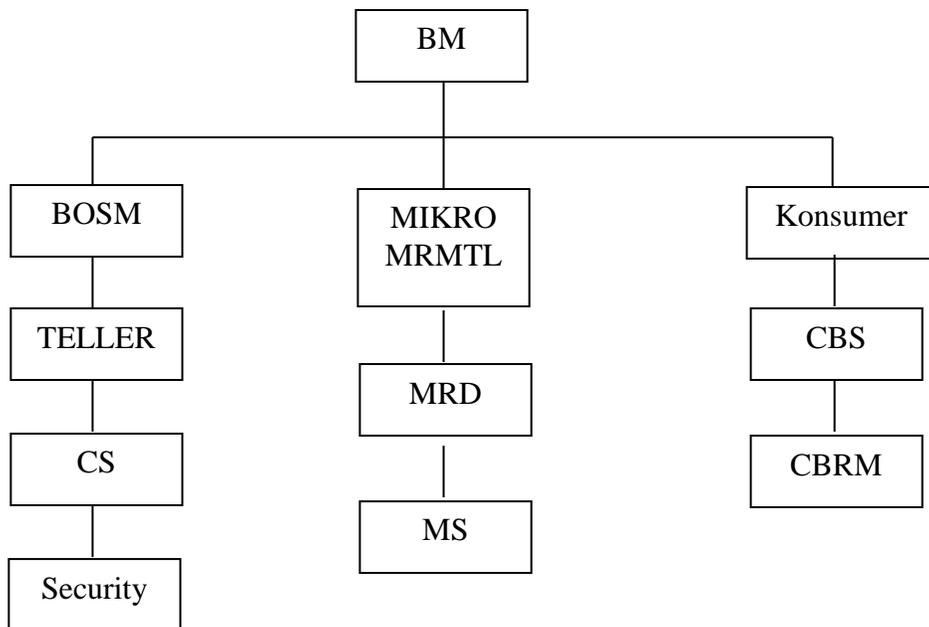
- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

⁷⁸ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2022

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat.

C. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S. Parman 2

Gambar 3.1
Struktur Organisasi



Sumber : Dokumentasi BSI KC Bengkulu 2022

Adapun tugas dari masing-masing struktur Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu adalah sebagai berikut:⁷⁹

⁷⁹Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2022

1. Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM)

Adapun tugasnya yaitu mengarahkan dan mengkoordinasikan rencana kerja anggaran di Kantor Cabang Pembantu (KCP), serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaan serta mengkoordinasikan pelaporan untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja anggaran yang telah ditetapkan.

2. *Branch Operasional Supervisor Manager (BOSM)*

Branch Operasional Supervisor (BOS) berjumlah satu orang yang bertugas melakukan persetujuan atau otorisasi transaksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan prosedur yang berlaku di BSI serta mengatur jalannya prosedur operasional. Adapun bagian-bagian yang dinaungi oleh BOS antara lain :

3. Teller

Teller berjumlah satu orang yang bertugas untuk melayani dan melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai yang prosesnya berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang ditetapkan.

4. *Customer Service (CS)*

Customer Service berjumlah satu orang yang bertugas melayani nasabah dalam proses pembukaan buku tabungan serta memberikan informasi produk,

layanan dan membantu untuk menyelesaikan keluhan permasalahan dari nasabah.

5. *Office Boy (OB)*

Office Boy berjumlah satu orang yang bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah serta membantu karyawan lain ketika dibutuhkan.

6. *Security*

Security berjumlah satu orang yang bertugas menjaga keamanan kantor, menyambut nasabah di pintu utama dengan menyapa, membantu setiap nasabah yang keluar masuk kantor, dan selalu siap menghadapi situasi yang terjadi.⁸⁰

7. *Account Officer (AO)*

Account Officer berjumlah empat orang yang bertugas menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan pemasaran serta prakarsa pembiayaan sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kewenangan bidang tugasnya agar target ekspansi tercapai.

8. *Unit Head (UH)*

Unit Head (UH) berjumlah dua orang yaitu Unit Head Panorama dan Unit Head Pagar Dewa. UH bertugas merencanakan konsep untuk melampaui target yang ditetapkan, melakukan fungsi supervisi terhadap

⁸⁰Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2022

pencapaian dan kinerja Account Office Mikro (AOM), melakukan pelaporan atas hasil yang dicapai setiap hari, dan sebagainya. Unit Head (UH) membawahi beberapa Account Office Mikro (AOM).⁸¹

9. *Account Office Mikro* (AOM)

Account Office Mikro (AOM) bertugas melakukan pemasaran terhadap produk mikro baik itu mikro 25, 75, maupun 200 Ib.

⁸¹Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2022

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Manfaat Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19

Sebagai lembaga keuangan, bank juga memerlukan adanya pelayanan yang prima terhadap nasabah, bagi dunia perbankan yang merupakan badan usaha yang berorientasi pada *profit*, optimalisasi layanan khususnya pada layanan *mobile banking* sudah merupakan suatu kebutuhan utama dan sudah merupakan suatu keharusan. Oleh karena itu, bagi dunia perbankan perlu mengemas bentuk pelayanan secara terpadu dan terus menerus melakukan riset. Pelayanan harus dikelola secara profesional, sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan akan segera terpenuhi dan terpuaskan. Pelayanan di sini dapat di artikan sebagai pengelolaan pemasaran bank. Pengelolaan pemasaran bank yang profesional inilah yang disebut dengan manajemen pemasaran bank.

Secara umum pengertian manajemen pemasaran bank adalah suatu proses perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian dari suatu kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan jasa keuangan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepuasan nasabahnya.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, pemasaran bank berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan pelanggannya yang dalam hal ini adalah nasabah.

Memanfaatkan teknologi yang ada pada dasarnya adalah rencana yang sifatnya menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan yang ingin di capai dalam suatu perusahaan. Bank BSI KC Bengkulu memanfaatkan teknologi modern saat ini dalam bentuk pelayanan berbasis *online* yang di kemas dalam bentuk sebuah aplikasi *mobile banking*, hal ini ditujukan salah satunya untuk memperoleh nasabah dan mendapatkan keuntungan terhadap pihak Bank. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Mizu Riyadh selaku *Operational Staff* di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 yang mengatakan :

“tentunya pada era teknologi modern saat ini kami dari pihak BSI ingin melakukan yang terbaik kepada nasabah melalui aplikasi *mobile banking*, dalam aplikasi tersebut kami menciptakan layanan yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh layanan perbankan secara prima, dari mulai transaksi perbankan secara umum hingga ibadah, semua itu kita akomodir dalam satu aplikasi”⁸².

Hal senada juga dikemukakan oleh Bapak Ridho Namara selaku pimpinan Bank Syariah Indonesia KC

⁸²Mizu Riyadh, *Wawancara*, Pada 05 Agustus 2022.

Bengkulu S. Parman 2 yang dimana beliau menyatakan sebagai berikut :

“*mobile banking* merupakan suatu terobosan yang efektif bagi kami, dimana tanpa harus memperhatikan kapan dan dimana, masyarakat bisa mengakses layanan perbankan secara mudah dan sederhana, apalagi waktu era pandemi *covid-19* banyak sekali masyarakat yang melakukan registrasi ataupun aktivasi *mobile banking* syariah.”⁸³

Dari hasil wawancara di atas. Dapat di katakan bahwasanya dalam pemanfaatan *mobile banking* yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 terhadap nasabah adalah melalui layanan *mobile banking* dimana nasabah bisa mengakses segala kebutuhan perbankan dengan mudah, hal ini ditekankan oleh pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 bahwa di era pandemi covid-19 terjadi peningkatan yang sangat signifikan terhadap jumlah nasabah.

Tentunya dengan terjadinya peningkatan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia ini, berdampak pada *profit* atau keuntungan yang di dapatkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia, khususnya pada era wabah pandemi Covid-19 ini, seperti yang di dapatkan oleh Bapak Ridho Namara selaku pimpinan pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 Kota Bengkulu yang mengatakan sebagai berikut ini :

⁸³Ridho Namara *Wawancara*, Pada 05 Agustus 2022

“dengan terjadinya peningkatan Nasabah dan pengguna dari penggunaan Aplikasi *mobile banking* ini berdampak pada profit yang di dapatkan oleh bank pada masa pandemi Covid-19 kami mengalami peningkatan keuntungan Per triwulan II di Tahun 2021 total pendapatan bersih yang di dapatkan sebesar Rp 3,25 triliun, naik dari 2,87% triliun pada periode yang sama tahun lalu, ini menjadi pencapaian ataupun prestasi yang luar biasa bagi kami”⁸⁴

Dari aktivitas yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 terhadap nasabah, menimbulkan respon positif dari masyarakat selaku nasabah yang menilai baik terhadap aplikasi *mobile banking*, seperti yang dikemukakan oleh Saudara Alim selaku pengguna aplikasi *mobile banking* syariah yang mengatakan sebagai berikut :

“dalam hal penggunaan aplikasi *mobile banking* ini sangat memudahkan saya dalam melakukan setiap transaksi perbankan, disamping proses aktivasi yang tergolong mudah dan cepat, pelayanan yang diberikan pada aplikasi *mobile banking* ini tergolong lengkap sehingga sangat bermanfaat bagi saya”⁸⁵

Begitu pula yang dikatakan oleh Ibu Putri Maulidina, selaku pengguna aplikasi *mobile banking* yang mengemukakan sebagai berikut :

“aplikasi ini sangat bermanfaat bagi produktivitas saya sehari-hari, terkhusus dalam hal ibadah, aplikasi ini sangat mengakomodir kebutuhan ibadah saya, seperti

⁸⁴Ridho Namara *Wawancara*, Pada 05 Agustus 2022.

⁸⁵Alim, *Wawancara*, Pada 06 Agustus 2022.

melakukan pembayaran zakat ataupun infaq, saya tidak perlu repot-repot untuk pergi keluar dengan aplikasi ini dalam rumah pun kita bisa memanfaatkan layanan yang ada di aplikasi *mobile banking* ini”⁸⁶

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap Bapak Alim dan Ibu Putri Maulidina mengungkapkan bahwasanya penggunaan layanan *mobile banking* ini mempunyai manfaat dalam memberikan kemudahan transaksi perbankan dan aktivitas ibadah.

Sementara itu peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Sulaiman dan Bapak Wahyu selaku pengguna aplikasi *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia, yang menyatakan sebagai berikut ini :

“*mobile banking* ini merupakan suatu hal yang baru bagi saya pribadi, awal mula saya menggunakan aplikasi ini saya terkejut, karena di dalamnya banyak sekali layanan perbankan yang sangat mudah untuk diaplikasikan, seperti dalam mentransfer uang, biasanya saya harus pergi ke ATM terlebih dahulu atau gerai-gerai perbankan yang ada di tepian jalan untuk melakukan pengiriman uang. Akan tetapi dalam aplikasi ini saya bisa dengan duduk santai untuk melakukan transfer kepada anak saya yang sedang kuliah jauh di pulau Jawa sana”.⁸⁷

“sudah lebih dari 2 tahun saya menggunakan layanan dari aplikasi *mobile banking* ini, dalam tempo yang relative tidak singkat ini sudah banyak manfaat yang saya dapatkan dari aplikasi ini, ketika saya ingin melakukan pembayaran wakaf dan infaq saya tinggal

⁸⁶Putri Maulidina *Wawancara*, Pada 06 Agustus 2022.

⁸⁷Sulaiman *Wawancara*, Pada 06 Agustus 2022.

membuka aplikasi tersebut untuk menyelesaikan pembayaran saya, disamping itu pula dengan jangka waktu yang sudah lama ini saya sudah mulai membuka tabungan haji di dalam aplikasi tersebut, sehingga dari hasil gaji saya perbulan bisa dengan mudah saya sisihkan ke dalam tabungan haji yang ada di aplikasi *mobile banking* milik saya yang ada di dalam hp”⁸⁸

Dari kedua hasil wawancara di atas, dapat dikatakan Bapak Sulaiman dan Bapak Wahyu menggunakan aplikasi tersebut untuk pemenuhan kebutuhan keuangan digital, yakni melakukan transfer uang dan pembayaran wakaf dan infaq, disamping itu pula Bapak Wahyu menggunakan layanan tabungan haji dari aplikasi tersebut sebagai media beliau dalam menampung dana untuk persiapan keberangkatan haji.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 yang menggunakan layanan *mobile banking* dalam upaya pemenuhan kebutuhan perbankan sehari-hari yakni Bapak Rezi, Ibu Mayang, dan Ibu Kurniawati yang mengemukakan sebagai berikut :

“saya mempunyai alasan tersendiri kenapa saya memilih menggunakan *mobile banking* syariah di Bank Syariah Indonesia, jika dibandingkan dengan *mobile banking* yang ada di bank-bank lain. Layanan bank lain tidak menyediakan fitur atau layanan untuk kepentingan ibadah seperti yang saya dapatkan dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* yang ada di BSI, inilah yang

⁸⁸Wahyu, *Wawancara*, Pada 06 Agustus 2022.

membuat saya tetap setia menggunakan layanan yang ada di aplikasi ini”⁸⁹

“dalam satu hari saya bisa melakukan berbagai macam transaksi perbankan di dalam aplikasi *mobile banking* ini, bisa dikatakan aplikasi ini sangat sekali bermanfaat dan membantu segala aktivitas ataupun mobilitas pekerjaan saya sehari-hari, disamping itu pula dalam aplikasi ini terdapat suatu fitur unik yang tidak saya dapatkan di aplikasi *mobile banking* lain, seperti pengingat waktu shalat dan yang lebih membuat saya suka adalah fitur tabungan haji yang bisa saya peruntukan dalam mempersiapkan keberangkat haji di masa mendatang”⁹⁰

“transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja ketika saya ingin atau membutuhkan layanan perbankan, aplikasi *mobile banking* ini sangat bermanfaat bagi saya, ketika sewaktu-waktu anak saya yang sedang kuliah jauh membutuhkan uang darurat saya bisa dengan cepat melakukan transfer ke rekening anak saya tanpa harus pergi jauh-jauh ke ATM. Seandainya saya tidak memiliki aplikasi *mobile banking* entah apa jadinya alangkah sulitnya melakukan transaksi keuangan apapun dengan bermodalkan hp dan aplikasi *mobile banking* ini apa saja bisa dilakukan”⁹¹

Dari ketiga hasil wawancara di atas, peneliti dapat mengatakan bahwa penggunaan *mobile banking* mempunyai nilai kemanfaatan yang dimanfaatkan oleh masyarakat selaku nasabah Bank Syariah Indonesia. Hal ini juga diamini oleh Ibu Yusliana Sari selaku pengguna *mobile*

⁸⁹Rezi, *Wawancara*, Pada 06 Agustus 2022.

⁹⁰Mayang, *Wawancara*, Pada 06 Agustus 2022.

⁹¹Kurniawati, *Wawancara*, Pada 06 Agustus 2022.

banking yang mengekspresikan tanggapannya di dalam hasil wawancara di bawah ini :

“yang membuat saya betah dan tetap bertahan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* ini adalah banyak fitur menarik yang bisa saya manfaatkan dalam menunjang segala bentuk aktivitas perbankan pribadi ataupun membantu orang lain, dalam segi pembayaran *online* bisa dengan mudah saya melakukan pembayaran di aplikasi ini, seperti pembayaran listrik, pembayaran pulsa, dan membayar UKT anak saya yang kuliah. Disamping itu pula dalam aplikasi ini terdapat nilai-nilai ibadah yang bisa juga saya manfaatkan seperti kemarin waktu bulan puasa saya melakukan transaksi pembayaran zakat di aplikasi *mobile banking* syariah dari Bank Syariah Indonesia. Ini adalah terobosan baik bagi saya selaku nasabah yang berharap layanan seperti ini bisa dioptimalisasikan secara baik demi menjaga kenyamanan, keamanan dan kemudahan nasabah dalam setiap melakukan transaksi perbankan”.⁹²

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di atas, dapat diketahui bahwasanya *mobile banking* mempunyai suatu kemanfaatan yang baik bagi nasabah dalam melakukan setiap transaksi keuangan perbankan.

B. Profit yang di Dapatkan Pada Masa Pandemi Covid-19 Melalui Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

Dalam dunia perbankan yang merupakan badan usaha yang berorientasi dalam kegiatan pemasaran sudah

⁹²Yusliana Sari, *Wawancara*, Pada 06 Agustus 2022.

merupakan suatu kebutuhan utama dan keharusan untuk dijalankan. Tanpa adanya kegiatan pemasaran jangan diharapkan kebutuhan dan keinginan dari pelanggannya akan terpenuhi.

Oleh sebab itu, bagi dunia usaha apalagi seperti usaha perbankan sangat perlu mengemas kegiatan untuk mengemasarkannya secara terpadu dan terus menerus melakukan riset pasar. Pemasaran harus dikelola secara profesional sehingga kebutuhan dan keinginan dari pelanggan akan segera terpenuhi dan terpuaskan. Pengelolaan pemasaran bank yang profesional bank yang profesional inilah yang disebut dengan manajemen pemasaran bank.⁹³

Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada 10 informan yang terdiri dari 2 Pihak dari Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 Kota Bengkulu dan 8 orang dari pihak Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 Kota Bengkulu. Dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara yang telah peneliti jabarkan di sub-bab sebelumnya dalam bab ini. Dari 2 informan dari pihak Bank Syariah Indonesia yaitu Bapak Mizu Riyadh dan Bapak Ridho Namara selaku *Operational Staff* dan pimpinan bank, yang mengemukakan mengenai manajemen dan strategi yang di lakukan terhadap nasabah melalui aplikasi *mobile banking* diantaranya, memberikan

⁹³ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, ..., h. 109

fitur atau layanan yang berbeda dengan *mobile banking* yang terdapat di bank-bank lain, seperti memberikan fitur pembayaran zakat, wakaf dan infaq, layanan tabungan haji, dan alarm atau pengingat waktu shalat.

Hal inilah yang membuahkan respon positif dari masyarakat terhadap aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Setiap tindakan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan tentu memiliki maksud dan tujuan tertentu. Demikian dalam hal menjalankan kegiatan pemasaran bank memiliki beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:⁹⁴

- e. Memaksimumkan konsumsi atau memudahkan dan merangsang konsumsi sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-berulang
- f. Memaksimumkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah
- g. Memaksimumkan pilihan (ragam produk bank) sehingga nasabah memilih beragam pilihan, dan
- h. Memaksimumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.

Dari uraian teori mengenai manajemen dan strategi *marketing* yang dilakukan oleh Bank, dikaitkan dengan

⁹⁴Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran*, ..., h. 15

permasalahan yang tengah di teliti saat ini, strategi dan manajemen yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 Kota Bengkulu sudah memenuhi hal-hal yang sebagaimana telah peneliti jabarkan di bab 2 mengenai kajian teori tentang manajemen dan strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank dalam mengoptimalkan keuntungan (*profit*) dan menarik minat nasabah untuk menggunakan produk atau layanan yang dikembangkan oleh bank.

Hal ini bisa dilihat dan dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah peneliti jabarkan di sub-bab penelitian sebelumnya di dalam bab ini. Dari 8 informan penelitian yaitu nasabah dan pengguna layanan aplikasi *mobile banking* yang terdiri dari Bapak Alim, Bapak Sulaiman, Bapak Wahyu, Bapak Rezi, Ibu Putri Maulidina, Ibu Mayang, Ibu Kurniawati dan Ibu Yusliana Sari selaku pengguna *mobile banking* dan nasabah dari Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 mengeluarkan respon positif mengenai fitur dan layanan yang terdapat pada aplikasi *mobile banking*.

Kemudahan transaksi dan hal-hal yang bersifat ibadah sudah terintegrasi ke dalam aplikasi. Sehingga dari hal tersebut sudah bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan dari nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh Apri Budiarto dalam

bukunya manajemen pemasaran yang telah peneliti uraikan di atas.

Sebuah keberhasilan suatu perusahaan berdasarkan pada keahliannya dalam mengendalikan strategi pemasaran yang dimiliki. Untuk mendapatkan hasil pemasaran yang sesuai dengan harapan. Pengenalan pasar yakni bertujuan untuk mengetahui potensi dan keinginan dari nasabah Strategi pemasaran yang menyangkut strategi yang mana akan terapkan nantinya dalam memasarkan produk agar dapat diterima oleh pasar. Pemasaran merupakan alat yang digunakan dalam menjalankan strategi yang telah dipilih, dan Evaluasi untuk melihat sejauh mana proses pemasaran yang dijalankan dan apakah ada perbaikan yang terjadi dalam usaha yang dilakukan.

Dalam sudut pandang ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam dimana arah pekerjaan yang jelas, kandasannya yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah SWT. Manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam ajaran Islam. Tidak boleh seorang muslim melakukan sesuatu tanpa perencanaan.

Maka, syariah *marketing* sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan penawaran dan perubahan *value* dari suatu inisiator kepada stakeholder yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam. Hal ini berarti dalam syariah *marketing* seluruh proses penciptaan, proses penawaran, maupun proses perubahan nilai *value* tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah yang islami. Selama dalam hal tersebut dapat dijamin dan tidak terjadi penyimpangan prinsip-prinsip muamalah yang Islami dalam setaiap transaksi atau dalam proses suatu bisnis maka bentuk transaksi apapun dalam pemasaran boleh dilakukan.⁹⁵ Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ تِجَارَةٍ تُنْجِيكُمْ مِنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih? (Q.S. As-Shaff : 10)⁹⁶

Dalam syariah *marketing*, perusahaan tidak hanya berorientasi pada keuntungan besar semata, namun terut pula berorientasi pada tujuan lainnya yakni keberkahan. Perpaduan dari konsep keuntungan dan keberkahan tersebut melahirkan konsep masalah yaitu suatu perusahaan syariah

⁹⁵Kasmir, *Pemasaran Bank*,..., h. 61

⁹⁶Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim Tajwid Dan Terjemahan Edisi Wanita*, (Surabaya: Halim Publishing Dan Distributing, 2013), h. 76.

akan berorientasi pada pencapaian masalah yang optimal. Terdapat empat karakteristik syariah *marketing* yang dapat menjadi panduan bagi pemasaran antara lain teistis (*rubbaniyah*), etis (*akhlaqiyyah*), realistis (*ai-waqi'iyah*), dan humanistis (*insaniyah*).

Dengan menerapkan nilai-nilai ibadah sebagaimana yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan mengintegrasikan nilai-nilai ibadah tersebut ke dalam suatu aplikasi *mobile banking* yang setiap waktu menjadi andalan dari masyarakat. Salah satu ciri khas yang dimiliki syariah *marketing* sebagai pembeda dengan pemasaran konvensional yang dikenal selama ini adalah sifatnya yang religius.

Jiwa dari seorang syariah *marketing* meyakini bahwa hukum-hukum syariat yang teistis atau bersifat ketuhanan ini adalah hukum yang paling adil, paling sempurna dan paling selaras dengan segala bentuk kebaikan dan menyebarkan kemaslahatan. Dalam syariah *marketing* nilai *value* juga diperhatikan artinya syariah *marketing* haruslah memiliki merek yang lebih baik karena bisnis syariah adalah bisnis kepercayaan, bisnis keadilan, bisnis yang tidak mengandung tipu daya didalamnya, dan *service* merupakan jiwa dalam bisnis syariah.

Maka, tak heran jika Bank Syariah Indonesia (BSI) mendapatkan keuntungan (*profit*) dari aplikasi *mobile*

banking khususnya pada masa pandemi covid-19, terdapat perluasan fitur digital yang berdampak pada peningkatan pendapatan berbasis *fee basic income* (FBI) yang naik 26,20% semula dari 541 miliar per triwulan I 2019 menjadi 649 miliar pada triwulan II 2021. Dalam hal ini, peneliti menuangkan *profit* (keuntungan) yang di dapatkan oleh Bank Syariah Indonesia melalui aplikasi *mobile banking* syariah, yakni sebagai berikut ini :

Tabel 4.1
Profit Bank Syariah Indonesia Pada Masa
Pandemi Covid-19 Melalui Aplikasi
Mobile Banking Syariah

No	Per-Triwulan	Keuntungan	Persentase
1	Tri Wulan I Tahun 2019	541 Miliar	24,10%
2	Tri Wulan II Tahun 2021	649 Miliar	26,20%
Total Pendapatan Bersih		3.25 Triliun	2.87%

Sumber : Arsip Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Tahun 2022

Peningkatan FBI itu didorong meningkatnya transaksi di *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia terus meningkatkan fitur *biller, payment*, serta menjalin kolaborasi dengan *e-commerce* untuk memudahkan nasabah bertransaksi. Per triwulan II di Tahun 2021 total pendapatan bersih yang di dapatkan sebesar Rp 3,25 Triliun, naik dari 2,87% triliun pada periode yang sama tahun lalu.

Dengan melihat data hasil penelitian, peneliti berpendapat feferensi *margin* keuntungan yang didapatkan

Bank Syariah Indonesia ini adalah *Direct Competitor's Market Rate* (DCMR) sebagaimana yang telah peneliti uraikan di bab II mengenai referensi keuntungan yang merupakan tingkat margin keuntungan rata-rata perbankan syariah, atau tingkat margin keuntungan rata-rata.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah *profit* yang di dapatkan oleh Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan selama masa pandemi covid-19, dengan diterapkannya manajemen pemasaran yang dilakukan oleh pihak Bank kepada nasabah melalui aplikasi *mobile banking*.

Bank Syariah Indonesia memanfaatkan momentum tersebut untuk mengoptimalkan keuntungan yang prima dengan memberikan kemudahan kepada nasabah melalui layanan dan fitur di dalam aplikasi *mobile banking* syariah yang mendapatkan keuntungan sebesar Rp 3,25 triliun, naik dari 2,87% triliun pada periode yang sama tahun lalu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manfaat *mobile banking* dalam mempertahankan keuntungan di masa pandemi covid-19 pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu , maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Manfaat aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu pada masa pandemi Covid-19 ini adalah terdapat bentuk pelayanan virtual dan fitur yang ada di dalam aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu transaksi keuangan berbasis perbankan yang umum dan yang berbasis islami seperti fitur pembayaran zakat, wakaf dan infaq, layanan tabungan haji, dan alarm atau pengingat waktu shalat.
2. Profit yang di dapatkan pada masa pandemi Covid-19 melalui aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu dengan terus memberikan fitur atau layanan yang berbeda dengan *mobile banking* yang terdapat di bank-bank lain, seperti memberikan fitur pembayaran zakat, wakaf dan infaq, layanan tabungan haji, dan alarm atau pengingat waktu shalat. Hal ini berdampak pada peningkatan pendapatan berbasis *fee*

basic income (FBI) yang naik 26,20% semula dari 541 miliar per triwulan I 2019 menjadi 649 miliar pada triwulan II 2021. Sehingga, total pendapatan bersih yang di dapatkan sebesar Rp 3,25 Triliun, naik dari 2,87% triliun pada periode yang sama tahun lalu.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Syariah Indonesia (BSI)
 - a. Disarankan untuk terus mempertahankan bauran pemasaran yang telah dilakukan untuk dapat terus meningkatkan layanan dan fitur kepada nasabah, yang terbukti dari penelitian bahwa strategi dan manajemen pemasaran memiliki pengaruh yang signifikan pada nasabah.
 - b. Disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan lagi layanan *mobile banking* yang telah dilakukan untuk dapat terus meningkatkan layanan dan fitur kepada nasabah
 - c. Penulis menyarankan agar perusahaan terus mengembangkan potensi yang dimiliki dari strategi dan manajemen pemasaran dan layanan *mobile banking* untuk kemajuan yang lebih baik pada perusahaan.

- d. Penulis juga menyarankan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan keuntungan yaitu dengan melakukan inovasi baru selain strategi dan manajemen pemasaran dan layanan *mobile banking*, karena masih banyak variabel lainnya yang mungkin juga memberikan pengaruh positif terhadap keuntungan (*profit*).
2. Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
- a. Penulis menyarankan kepada nasabah BSI untuk terus mendalami dan mempelajari segala bentuk pelayanan yang ada di dunia perbankan. Mengingat, kecanggihan teknologi tentunya akan berpengaruh terhadap bentuk pelayanan yang di berikan pihak bank kepada nasabah.
 - b. Penulis juga menyarankan kepada nasabah BSI untuk senantiasa menggunakan platform pelayanan bank yang berbasis syariah. Karena dengan hal tersebut adalah upaya yang dilakukan oleh kita sebagai umat muslim untuk meningkatkan dan mengoptimalkan keuangan yang berbasis islami di kancah nasional dan kancah internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga. Pandji, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004).
- Arafat. Muammar Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018).
- Asnaini. Dkk, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam : Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2020.
- Budianto. Apri, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2015).
- Dapertemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, (Jakarta: Suara Agung, 2010).
- Data Penularan Covid-19, *Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu*, Tahun 2021.
- David Kurniawan, “Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mbanking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory Of Reasoned Action” *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 1, No.1, 2013.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim Tajwid Dan Terjemahan Edisi Wanita*, (Surabaya: Halim Publishing Dan Distributing, 2013).
- Fitri Handayani Nur Hakim, “Analisis Potensi dan Preferensi yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk

Menggunakan E-Money”. *Skripsi* : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2016).

Gilang. Parahita, . Lima Dimensi Jurnalisme Krisis COVID-19. Tata Kelola Penanganan COVID-19 di Indonesia: Kajian Awal. Wawan Mas’udi, dan Poppy S Winanti. Gadjah Mada University Press, Anggota IKAPI dan APPTI. Yogyakarta. 2020.

Hanif et al, “Analisis Minat Pengguna Mobile banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi”, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 4, No. 1, 2017

Heny Agustina. “Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)”. *Jurnal : Manajemen Kinerja* Vol. 3 Nomor 1 Februari 2017 ISSN : 2407-7305 (Online) ISSN : 2301-4318 (Cetak).

Husnan. Suad dan Een Pudjiastuti, *Dasar-dasar Manajemen Keuangan* (Yogyakarta:AMP YKPN.2004).

Ifham. Ahmad Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010).

Ikatan Akuntansi Indonesia, *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No 23 Tentang Pendapatan*, (Revisi 2009).

Karim. Adiwarmanto, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2004).

- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006).
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012).
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2005).
- Longgar Bhilawa, Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Banking) dengan Pengalaman (Experience) Sebagai Variabel Eksternal Dengan menggunakan Pendekatan TAM, *Skripsi* : Universitas sebelas Maret Surakarta, 2010.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2002).
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011).
- Munawir. S, *Analisa Laporan Keuangan*, (Yogyakarta, Liberty. 2007).
- Natadiwiryana, Muhandis, *Etika Bisnis Islam*, (Jakarta: Granada Press, 2007), Cet. Ke-1.
- Nurastuti. Wiji, *Teknologi Perbankan*. (Jakarta: Graha Ilmu, 2011).
- Perhimpunan Dokter Paru Indonesia, *Panduan Praktek Klinis : Pneumonia 2019-nCoV*. (Jakarta : PDPI, 2020).
- Reza Ramadhan dan Sri Herianingrum, Persepsi Kemudahan, Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile

- banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya) ,*Jurnal : Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, Vol. 4, No. 6, 2017.
- Rifai. Veitzhal dan Rifki Ismal, *Management for Islamic Bank*, (PT Gramedia Pustaka, Jakarta: 2013).
- Rivai. Veithzal, *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010).
- S.P. Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2013).
- Sastradipura. Komaruddin, *Strategi Manajemen Bisnis Perbankan*, (Bandung: kappa- sigma 2004).
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Suharno dan Yudi Sutarso, *Marketing in Practice*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
- Sumitro. Warkum, *Asas-Asas Keuangan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002).
- Syafri. Sofyan Harahap, *Teori Akuntansi,Edisi Revisi 9* (Jakarta:Raja Grafindo Persada.2007).
- Syamsul Rizal dan Munawir, “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (MBanking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh”. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, Vol 1,No 2, 2017.
- Wahyu Agus Winarno, Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance

Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified), *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2017, Volume IV.

Yaya. Rizal, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik Kontemporer* (Jakarta: Salemba Empat, 2016).

Yuliana, *Corona virus diseases (Covid-19)* (Lampung : Wellness and Healthy Magazine, Volume I No.I, 2020).

Z. Wang, Qiang, *A Handbook of 2019-nCoV Pneumonia Control and Prevention*.(Hubei Science and Technologi Press. China, 2020).

L

A

M

P

I

R

A

N



FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa
 Nama : Sandi Ferizal
 NIM : 171114008
 Prodi : Perbankan Syariah
 Semester : 10

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):
 1. Judul 1* : Analisis Pelaksanaan Pembiayaan Musyarakah Mutanagisah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.

Latar Belakang Masalah** : (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** : (Lampirkan)

2. Judul 2* : Implementasi akad Pembiayaan mudharabah di Baitul Mal Hidayatullah Kota Bengkulu berdasarkan Fatwa DSN MUI Nomor 07 DSN-MUI IV Tahun 2000 tentang Pembiayaan mudharabah.

Latar Belakang Masalah** : (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** : (Lampirkan)

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan : Silahkan dilampirkan no. 02. serikan proposal dalam sistemika FEBI

Pengelola Perpustakaan

Eti Alfiah M.E

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan : Bisa di lampirkan di awal
perintah pengarah Mubale Komby - - -

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Edwal B., M.A

IV. Judul Yang Disahkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

Yenti Sumarni, M.M

NP. 197904162007012020

* Jelas, spesifik, tidak disingkat, rentang 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) kata

** Minimal 5 (lima) paragraf berisi ide atau gagasan yang mengungkapkan masalah penelitian (kesenjangan antara ideal/teori dan praktek/pelaksanaannya)

*** Jelas, spesifik dan tidak ambigu

Bengkulu, 29 April 2022

Mahasiswa

Sandi Ferizal



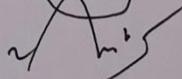
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-51276- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Mei 2022
Nama Mahasiswa : Sandi Ferizal
NIM : 1711140019
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Syariah Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Profit Bank Syariah Indonesia		

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-51276- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sandi Ferizal
NIM : 1711140019
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1.	Populis & Sepele	- Tambah masalah.
2.	Referensi	- Tambah.
3.	Tekun Penun	- Uraikan pedoman.
4.	Proses Kerja Perani	- Contoh sederhana.
5.	Film Teori	- Apakah Ciri Teori Teori itu?

Bengkulu,
Penyeminar, 19 Mei 2022

Idwat B. M.A
NIP. 198307092009121000



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51171-51172-51276- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* SYARIAH DI MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP PROFIT BANK SAYIRIAH INDONESIA' Yang disusun oleh :

Nama : Sandi Ferizal

NIM : 1711140019

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno (UINFAS) Bengkulu Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Mei 2022

Dan Telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 23 Mei 2022

Mengetahui

Penyeminar

Debbv Arisandi, MBA
NIP. 1986091920190320212

Idwal B., M.A
NIP. 198307092009121006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0602/Un.23/ F.IV/PP.00.9/05/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

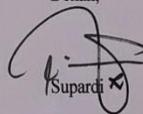
1. N A M A : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP : 197705092008012014
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Idwal B, M.A
NIP : 198307092009121015
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Sandi Ferizal
NIM : 1711140019
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Syariah di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Profit Bank Syariah Indonesia
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 25 Mei 2022
Dekan,


Supardi

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-51276- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "MANFAAT *MOBILE BANKING* DALAM MEMPERTAHANKAN KEUNTUNGAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BENGKULU" Yang disusun oleh :

Nama : Sandi Ferizal

NIM : 1711140019

Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperbaiki dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014

Idwal B., M.A
NIP. 198307092009121005

Mengetahui
Ka. Prodi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

PEDOMAN WAWANCARA
MANFAAT *MOBILE BANKING* DALAM
MEMPERTAHANKAN PROFIT DI MASA PANDEMI
COVID-19 PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG BENGKULU

A. Identitas Peneliti

Nama : Sandi Ferizal
NIM : 1711140019
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

B. Karyawan Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu

1. Berapa jumlah karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu?
2. Strategi seperti apa yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia melalui aplikasi *mobile banking* dalam memberikan yang terbaik untuk nasabah ?
3. Berapakah jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu yang menggunakan aplikasi *mobile banking* ?
4. Apakah terjadi peningkatan pengguna aplikasi *mobile banking* di masa pandemi covid-19 ?
5. Apakah terjadi peningkatan terhadap *profit* yang di dapatkan oleh Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu dari penggunaan aplikasi *mobile banking* di masa pandemi covid-19 ?
6. Bagaimana manfaat penggunaan *mobile banking* yang di dapatkan oleh nasabah ?

C. Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan aplikasi *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia?
2. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan aplikasi *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia ?
3. Kenapa Bapak/Ibu memilih untuk menggunakan *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia ?
4. Transaksi seperti apa yang dilakukan oleh Bapak/Ibu dalam menggunakan *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia ?
5. Bagaimana manfaat dari penggunaan *mobile banking* terhadap Bapak/Ibu?

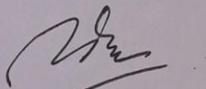
Bengkulu, Juli 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Eka Sri Wahyuni, S.E, MM
NIP. 197705092008012014



Idwal B, M.A
NIP. 198307092009121005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

20 Juli 2022

Nomor : 0860/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/7/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Bengkulu S. Parman 2
di-

Kota Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Sandi ferizal
NIM : 1711140019
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Sepuluh (X)
Waktu Penelitian : Tanggal 20 Juli s.d 20 Agustus 2022
Judul Skripsi : Manfaat *Mobile Banking* dalam Mempertahankan Keuntungan di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bengkulu S. Parman 2 Kota Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan
Wakil Dekan I



SURAT KETERANGAN

NO: 02/RAS-03/9038

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Sandi Ferizal

NIM : 1711140019

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 Selama satu bulan, terhitung dari tanggal 22 Juli s/d 22 Agustus 2022 dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **“Manfaat Mobile Banking Dalam Mempertahankan Keuntungan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 22 Agustus 2022 M
24 Muharam 1444 H

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KC Bengkulu S. Parman 2



Mizu Riyadh
Operational Staff

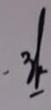


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-51276- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

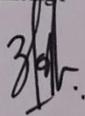
Nama : Sandi Ferizal Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1711140019 Pembimbing II : Eka Sri Wahyuni,
S.E., MM
Judul Skripsi : Manfaat *Mobile Banking* Dalam Mempertahankan
Keuntungan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank
Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	06-06-2022		Bukti Acc Dari Pembimbing 2	
2.	06-06-2022	Latar Belakang	Menggunakan Footnote Setiap Paragraf, dan Cek Footnote Setiap Halaman	
3.	16-06-2022	Judul dan Metode Penelitian	Perubahan Judul dan Metode Penelitian Menjadi Kualitatif	

4.	22-06-2022	BAB I	Perbaiki Masalah di BAB I, Hasil Survey Di Perjelas, dan Setiap Paragraf Menggunakan Footnote	
5.	27-06-2022	BAB I – BAB III	Setiap Sub BAB Di Sertai Ayat/Hadist yang Berkaitan dengan Tema Penelitian, Rumusan Masalah 1 dan 2 Harus Saling Nyambung	
6.	11-07-2022	Pedoman Wawancara	Isi Pedoman Wawancara	
7.	10-10-2022	BAB IV - V	Perbaiki Hasil Penelitian, Pembahasan, dan Daftar Pustaka	
8.	21-10-2022		ACC	

Bengkulu, Oktober 2022

Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 19770509200801201

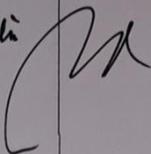
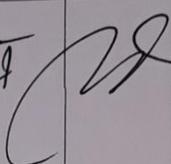


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-51276- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

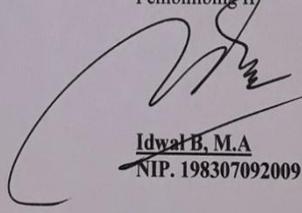
Nama : Sandi Ferizal Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1711140019 Pembimbing II : Idwal B, M.A
Judul Skripsi : Manfaat *Mobile Banking* Dalam Mempertahankan
Keuntungan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank
Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	06-06-2022	Rumusan Masalah	<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki• Lanjut Penelitian	
2.	11-07-2022	Pedoman Wawancara	Isi Pedoman Wawancara	
3. 4 5	01-09-2022		<ul style="list-style-type: none">• Hasil Penelitian Harus Menjawab Rumusan Masalah• Hasil Penelitian Harus di Analisis Menggunakan Alat Analisis Data Penelitian• Penggunaan Huruf Kapital di Perbaiki	

6		Haniyasa	D. Puli		
7		Ace Caput	Pachy I		4/10.12.

Bengkulu, Agustus 2022

Pembimbing II



Idwat B, M.A
NIP. 198307092009121005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172

DAFTAR NILAI

Nama : Sandi Ferizal

NIM : 1711140019

Prodi : Perbankan Syariah

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan skripsi	NILAI
1. Sistematika	82
2. Isi	82
3. Cara penyajian	82
4. Usaha selama bimbingan	82
Jumlah	82.
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian skripsi	
1. Sistematika	/
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	/
3. Bahasa	/
4. Cara penyajian	/
5. Kemampuan yang mempertahankan	/
III. Nilai Skripsi (Penilaian)	
1. Pembimbing I	/
2. Pembimbing II	/
3. Penguji I	/
4. Penguji II	/
Jumlah	

Bengkulu, Oktober 2022

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172

DAFTAR NILAI

Nama : Sandi Ferizal

NIM : 1711140019

Prodi : Perbankan Syariah

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan skripsi	NILAI
1. Sistematika	85
2. Isi	
3. Cara penyajian	
4. Usaha selama bimbingan	
Jumlah	
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian skripsi	
1. Sistematika	/
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Skripsi (Penilaian)	
1. Pembimbing I	/
2. Pembimbing II	
3. Penguji I	
4. Penguji II	
Jumlah	

Bengkulu, Oktober 2022
Pembimbing II

Idwal B, M.A
NIP. 198307092009121005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

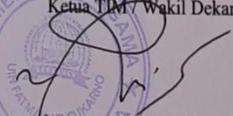
SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor: 130/SKLP-FEBI/02/11/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : SANDI FERIZAL
NIM : 171140019
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Tugas Akhir : MANFAAT MOBILE BANKING DALAM
MEMPERTAHANKAN KEUNTUNGAN DI MASA
PANDEMI COVID-19 PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG BENGKULU

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 22%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 7 November 2022
Ketua TIM / Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

DOKUMENTASI PENELITIAN



Mizu Riyadh, Wawancara, Pada, 05 Agustus 2022



Alim, Wawancara, Pada 06 Agustus 2022



Putri Maulidina, Wawancara, Pada 06 Agustus 2022.



Sulaiman, Wawancara, Pada 06 Agustus 2022.



Wahyu, Wawancara, Pada 06 Agustus 2022.



Rezi, Wawancara, Pada 06 Agustus 2022.



Mayang, Wawancara, Pada 06 Agustus 2022.



Kurniawati, Wawancara, Pada 06 Agustus 2022.



Yusliana Sari, Wawancara, Pada 06 Agustus 2022.



Peneliti di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S.Paman 2



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa : Sandi Perizal
NIM :
Judul Skripsi :

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<ul style="list-style-type: none">- Masalah dan rumusan masalah harus sejalan- Perencanaan tetap pada mobile banking- Keuntungan BSI harus jelas, bentuk tabel, per tahun atau formula- Rumusan masalah - pembahas dan kesimpulan sejalan- Fahami produk BSI	

- Data keuntungan & formula

Bengkulu,
Penguji I/II

Dr. Supena M. An.
NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

: *Sani Perma*
.....
.....
.....

NO	Tanggal	Masalah	Saran
			<i>Atk paterua 3 lml. syarat.</i>
			<i>- Perbaiki kutipan</i>
			<i>- Perbaiki Rumusan masalah</i>
			<i>- Perbaiki Judul</i>
			<i>Apa yg di lewat baik. MB</i>

Bengkulu,
Penguji/III

Bezanor Nurha, S.Th.I. MM
.....
NIP

Manfaat *Mobile Banking* Dalam Mempertahankan Profit Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

Oleh Sandi Ferizal, NIM. 1711140019

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat dari aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Bengkulu pada masa pandemi Covid-19 dan untuk mengetahui profit yang di dapatkan pada masa pandemi Covid-19 melalui aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka kepada 10 informan yang merupakan Nasabah dan Pihak Bank Syariah Indonesia S. Parman 2 KC Bengkulu. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang digunakan pada penelitian ini : Data Primer dan Data Sekunder. Hasil penelitian ditemukan bahwa (1) Manfaat dari aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Bengkulu pada masa pandemi Covid-19 memberikan fitur yang berbeda dengan *Mobile Banking* yang terdapat di bank-bank lain, dalam transaksi keuangan berbasis perbankan yang umum dan yang berbasis islami (2) Profit yang di Dapatkan pada masa pandemi Covid-19 melalui aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu. Sehingga, total pendapatan bersih yang di dapatkan sebesar RP. 3,25 Triliun, naik dari 2,87% triliun pada periode yang sama tahun lalu.



Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu