

**MANAJEMEN BISNIS SYARIAH PADA LAYANAN SISTEM INFORMASI MOBILE
BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT CABANG AMBON**



SKRIPSI

Dijukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Manajemen Bisnis Syariah (MBS) Fakultas Syari'ah
dan Ekonomi Islam IAIN Ambon

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON**

Oleh :

SITI AMINAH TIHUN
NIM : 170107007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) AMBON**

2021

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “ *Manajemen Bisnis Syariah Pada Layanan Sistem Informasi Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Cabang Ambon* ” . yang di susun oleh saudari **Siti Aminah Tihun**, NIM 170107007, Mahasiswa Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon, telah di uji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada tanggal 03 Juni 2021 yang dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Manajemen Bisnis Syariah

Ambon, 03 Juni 2021 M
22 Syawal 1442 H

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang	: Dr. Roswati Nurdin, M.HI	(.....)
Sekretaris Sidang	: Fadli Fendi Malawat, M.S.A	(.....)
Munaqisy I	: Hasan, M.Ag	(.....)
Munaqisy II	: Gazali Rahman, M.H	(.....)
Pembimbing I	: Darwis Amin, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Arizal Hamizar, M.Si	(.....)

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Ambon



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

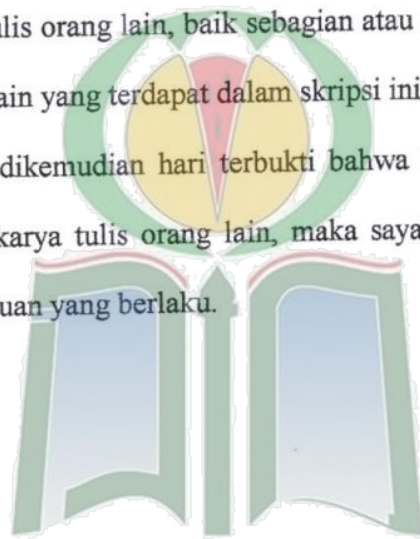
Nama : Siti Aminah Tihun

NIM : 170107007

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan, bahwa Hasil skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Adapun pendapat atau karya orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa hasil penelitian ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON

Ambon, 24 Mei 2021



Siti Aminah Tihun
NIM. 170107007


MOTO DAN PERSEMBAHAN

“The greatest wealth of a nation is its human, not its human resources”.

(Kekayaan terbesar sebuah bangsa adalah manusianya, bukan sumber daya alamnya) – Anies Baswedan

“So, enrich ourselves with faith, knowledge, and experience to be part of that wealth”.

(Jadi, per kaya diri kita dengan iman, ilmu, dan pengalaman agar menjadi bagian dari kekayaan itu)



Alhamdulillah *rabbil ‘aalamiin*, atas izin Allah SWT serta doa dan asa yang tiada putus, skripsi ini ku persembahkan teruntuk kedua Orang Tua saya Ayahanda tersayang Sudirman Tihun dan ibunda tercinta Musriyatun dan seluruh keluarga saya. Terima kasih untuk doa, dan dukungannya, serta kasih sayang yang tak pernah usai kepadaku.

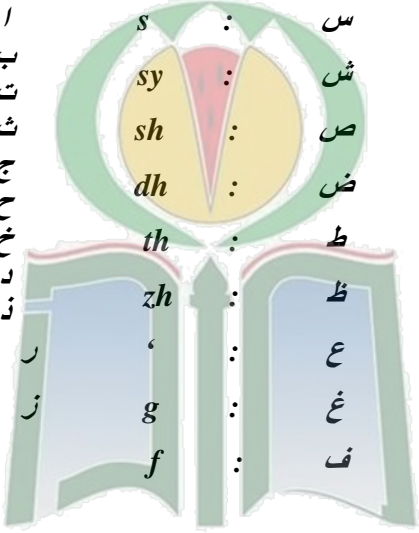
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Huruf-huruf Arab ditransliterasi ke dalam huruf Latin sebagai berikut:

<i>b</i>	:	ا	<i>s</i>	:	س	<i>q</i>	:	ق
<i>t</i>	:	ب	<i>sy</i>	:	ش	<i>k</i>	:	ك
<i>ts</i>	:	ت	<i>sh</i>	:	ص	<i>l</i>	:	ل
<i>j</i>	:	ث	<i>dh</i>	:	ض	<i>m</i>	:	م
<i>ḥ</i>	:	ج	<i>th</i>	:	ط	<i>n</i>	:	ن
<i>kh</i>	:	ح	<i>zh</i>	:	ظ	<i>w</i>	:	و
<i>d</i>	:	خ	‘	:	ع	<i>h</i>	:	ه
<i>dz</i>	:	د	<i>g</i>	:	غ	<i>a</i>	:	ع
<i>r</i>	:	ر	<i>f</i>	:	ف	<i>y</i>	:	ي
<i>z</i>	:	ز						



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON

2. Vokal dan Diftong

- a. Vokal atau bunyi (a), (i), dan (u) ditulis dengan ketentuan sebagai berikut.

	Pendek	Panjang
Fathah	a	ā
Kasrah	i	ī
Dhammah	u	ū

- b. Diftong yang sering dijumpai dalam transliterasi ialah (ay) dan (aw), misalnya *bayn* (بين) dan *qawl* (قول).
3. Syiddah (ˆ) dilambangkan dengan konsonan ganda.
4. Kata sandang *al-* (*alif lam ma'rifah*) ditulis dengan huruf kecil, kecuali jika terletak di awal kalimat. Dalam hal ini kata tersebut ditulis dengan huruf besar (*Al-*), contohnya :
- a. Menurut pendapat al-Zuhaili, kaidah tersebut....
- b. Al-Zuhaili berpendapat bahwa kaidah tersebut....
5. *Ta' marbutah* (ة) ditransliterasi dengan “*t*”, tetapi jika *tā' marbutah* terletak di akhir kalimat, maka ia ditransliterasi dengan huruf “*h*”. contohnya : *Al- risālat al-mudarrisah*
6. Kata atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah istilah arab yang belum menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia. Adapun istilah yang sudah menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam Bahasa Indonesia, tidak ditulis lagi menurut cara transliterasi di atas, misalnya perkataan Alquran (dari Al-Qur'an), dan sunnah. Bila istilah itu menjadi bagian dari teks yang harus ditransliterasi secara utuh, misalnya :
- a. *Fiy Dzilāl al-Qur'ān;*
- b. *Al-Sunnah qabl al-tadwīn;*

7. Lafzh al-jalalah (الله) yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudhāf ilayh* (frasa nominal) ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contohnya : *dīnullāh, billāh*.

Adapun *ta' marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf **t**. contohnya : *hum fiy raḥmatillāh*

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan dalam skripsi ini adalah :

- | | |
|----------------------|--|
| 1. SWT | = <i>Subḥānahu wa ta'ālā</i> |
| 2. SAW | = <i>Shalla Allāhu 'alayhi wa sallām</i> |
| 3. r.a. | = <i>Radhiya Allāhu 'anhu</i> |
| 4. a.s. | = <i>'Alaihi salām</i> |
| 5. HR. | = Hadits Riwayat |
| 6. QS. ... (...) : 5 | = Quran Surah... ayat 5. |

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala Puja dan Puji hanyalah milik Allah SWT, Tuhan Semesta Alam. Dengan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga manusia senantiasa mengembangkan segala kemampuan untuk terus beribadah dan berkarya. Shalawat beserta Salam semoga selalu tercurahkan kepada Junjungan kita, Nabiyallah Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya, serta seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Dengan penuh rasa syukur, penulis akhirnya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN BISNIS SYARIAH PADA LAYANAN SISTEM INFORMASI MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PT BANK MUAMALAT KANTOR CABANG AMBON ”**. Sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Ekonomi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Ambon.

Proses penyelesaian skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, motivasi dan do'a dari berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT, saya ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Abidin Rahawarin selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon.
2. Bapak Dr. Djumadi Djunaidy, M.HI selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon.
3. Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon.

4. M. Farid Naya, M.Si serta Ibu Dety Aryany Relubun, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Bisnis Syariah serta Bapak Bapak Hasan, M.Ag, M.Si dan Bapak Gazhali Rahman. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Bisnis Syariah sebelumnya.
5. Bapak Darwis Amin M,Si serta bapak Arizal Hamizar M,Si selaku pembimbing I dan II dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala arahan, bimbingan, serta kritik yang membangun kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Hasan, M.Ag, M.Si, serta bapak Gazali Rahman MH. selaku penguji I dan penguji II.
7. Bapak Dr, H. Rajab selaku Penasehat Akademik yang telah banyak membimbing penulis selama berkuliah di IAIN Ambon.
8. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon yang telah dengan sabar membimbing serta membagikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama berproses di bangku perkuliahan.
9. Segenap Staf BAK Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon yang telah banyak membantu selama pengurusan administrasi studi akhir.
10. Kepala Perpustakaan IAIN Ambon beserta staf.
11. Bapak Akbar Sulaiman Karib, Bapak Taufik Ismail Alma, Bapak Mochammad Amirul, beserta segenap karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Ambon.
12. Ayah serta Ibu tercinta, Sudirman Tihun dan Musriyatun, selaku orang tua yang selama ini telah merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta

kasih, hingga saya dapat mengenyam pendidikan hingga perguruan tinggi dan dapat menyelesaikannya.

13. Teman-teman manajemen bisnis syariah kelas Kelas A Angkatan 2017.

14. Para kru *behind the scene* dalam penyusunan skripsi ini yang saya sayangi, Khoirul Anam selaku satu-satunya yang sangat membantu saya, Yuliana Rosanti, Nur Wahidah, Sitty Aisyah Londjo, Andi Nurmiah, Asnawi Limau, Prayuda Adi Utama, khofifah, Rumiati, Dina Mahudia Lamusara, Nunu Nursafa Ambodale serta seluruh pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah berpartisipasi memberikan masukan, pikiran serta membantu hal-hal teknis lainnya hingga terselesainya penulisan Skripsi ini, semoga Allah SWT membalas segala budi baik kalian.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belumlah sempurna. Untuk itu, segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan demi penyempurnaan skripsi ini. Demikianlah, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi kita semua dalam menjalankan aktivitas kita masing-masing. Aamiin.

Ambon, 24 Mei 2021
Penulis,



Siti Aminah Tihun
NIM: 170107007

ABSTRAK

Siti Aminah Tihun (170107007). “*Manajemen Bisnis Syariah Pada Layanan Sistem Informasi Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Cabang Ambon*”. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Tujuan dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat dan juga melihat bagaimana tinjauan syariah pada produk M-Banking Muamalat.

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dan jenis penelitian (*field research*), teknik yang penulis gunakan yaitu dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian, peneliti mendapatkan hasil untuk sistem informasi yakni berupa fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi M-Banking Muamalat dan ternyata fitur-fitur tersebut sudah bisa memberi kepuasan bagi para penggunanya, karena dianggap memudahkan kegiatan mereka dalam bertransaksi. Sedangkan pada biaya, peneliti beranggapan dari beberapa hasil wawancara dengan para responden bahwa, mereka mengatakan biaya yang dibebankan pada M-Banking Muamalat tidak terlalu mahal sama halnya dengan biaya m-banking yang lainnya, dan juga pada biaya M-banking Muamalat ada beberapa nasabah yang mengatakan bahwa Muamalat lebih unggul karena tidak ada pemotongan biaya setiap bulannya. Kemudian untuk tinjauan bisnis syariah pada produk M-Banking Muamalat dapat dilihat dari segi fiturnya dan juga prinsip yang selalu dijalankan para karyawan dalam kinerjanya, Fitur yang dimaksud sudah memenuhi prinsip-prinsip syariah. Yang pertama ada jadwal shalat, yang mana bisa selalu mengingatkan para penggunanya terkhususnya umat muslim agar segera mendirikan shalat. Yang kedua yaitu arah kiblat, fitur ini juga dapat membantu menemukan arah kiblat di saat para pengguna sedang bepergian jauh. Selain pada produknya ternyata Bank Muamalat selalu menerakan prinsip-prinsip syariah di antaranya dengan selalu menerapkan 4 sifat yaitu shidiq, amanah, fathanah dan tabligh. Dan juga pada kegiatan kinerja mereka di kantor sehari-hari mereka tidak lupa untuk selalu menunaikan shalat tepat waktu.

Kata Kunci :Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah, Layanan Informasi, Biaya, Kepuasan Nasabah.

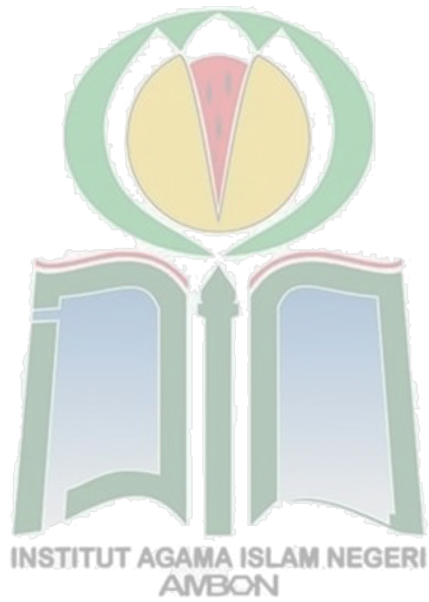
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Oprasional	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Manajemen	10
1. Pengertian manajemen	10
2. Fungsi manajemen	11
3. Tingkat manajemen	12
B. M-banking.....	13
C. Layanan Informasi	16
1. Sistem informasi	16
2. Biaya	16
D. Kepuasan	17
1. Pengertian kepuasan	17
2. Pengukuran kepuasan Konsumen	18

3. Sintesis variabel kepuasan pelanggan	18
E. Layanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	19
1. Shiddiq	20
2. Amanah	21
3. Fathanah	22
4. Tabligh	23
F. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi/Tempat Penelitian	26
C. Informan Penelitian	27
D. Sumber Data	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil	31
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	31
2. Gambaran Umum Penelitian M-Banking Muamalat Kantor Cabang Ambon	39
3. Sistem Informasi dan Biaya Yang di Bebankan Pada M-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon	45
4. Tinjauan Bisnis Syariah Pada Produk M-Banking Muamalat Kantor Cabang Ambon	58
B. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA 73

LAMPIRAN

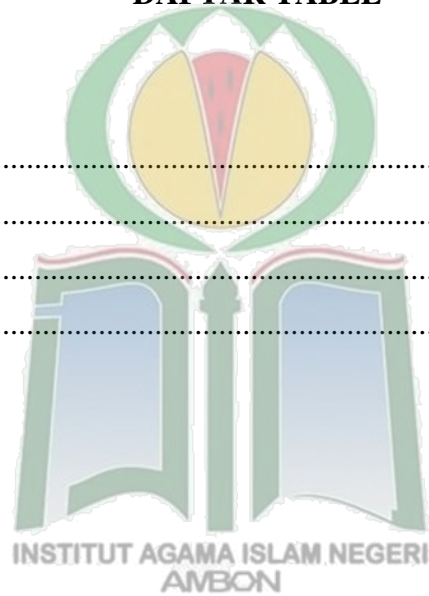


DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1	31
Gambar 4.2	39
Gambar 4.3	42
Gambar 4.4	43

DAFTAR TABEL

	Halaman
Gambar 4.1	44
Gambar 4.2	56
Gambar 4.3	57
Gambar 4.4	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman yang serba canggih ini, teknologi memang tidak bisa di pisahkan dari kehidupan manusia. Tidak bisa di pungkiri bahwa teknologi yang membantu mempermudah segala urusan dan membantu mempermudah segala urusan dan membantu menyelesaikan masalah dengan cepat sesuai harapan. Semakin majunya teknologi di dunia transaksi perbankan pun mulai menggunakan teknologi berbasis computer untuk mempermudah nasabah. Yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu kini menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi berbasis computer dan sekarang sudah bisa mengakses lewat internet bahkan dengan HP "*Mobile Banking*".

Pada dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsure utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan electronic transaction (e-banking) melalui ATM, phone banking dan Internet Banking misalnya, merupakan bentuk-bentuk baru dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi yang berdasarkan teknologi.

Layanan Aplikasi *Mobile Banking* ini tentu kita sudah mengetahui bahwa layanan tersebut mempunyai beberapa kelebihan salah satunya yakni dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* ini para nasabah dapat dengan mudah untuk melakukan berbagai macam transaksi perbankan yang mana dapat di akses kapan pun dan di mana pun seperti cek saldo dan juga transfer sesama bank.¹

Bank Muamalat Kantor cabang Ambon adalah salah satu kantor yang terletak di tengah-tengah kota pusat kota Ambon. Dengan lokasi yang letaknya strategis, mudah di jangkau oleh masyarakat dan berada di pusat keramaian menjadikan salah satu alternatif para konsumen yang berada di sekitar lokasi melakukan pembukaan rekening tabungan maupun pengaktifasian aplikasi *Mobile Banking*.² *Mobile Banking* Muamalat adalah salah satu fitur aplikasi Muamalat Mobile, fitur lainnya adalah Internet Banking Muamalat, Muamalat Mobile di rancang untuk melayani transaksi financial dan nonfinansial secara real time yang dapat beroperasi selama 24 jam.³

Bank Muamalat sebagai salah satu bank syariah yang berusaha memberikan kemudahan kepada para Nasabah dalam proses pelayanan. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan 24 jam, yang memungkinkan para nasabah dapat selalu menggunakannya. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam bank tersebut sehingga segala

¹<https://dwiaryantodwi.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 07 Agustus 2020 pukul 09.20 WIB

²Wawancara dengan pak Taufik (*Relationship Manager*), via online pada tanggal 22 Juni 2020 pukul 20.00 WIB

³www.bankmuamalat.co.id. Diakses pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 04.12 WIB

transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan efisien. Sejak diluncurkan nya aplikasi *Mobile Banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* serta privasi dan keamanan data nasabah penggunaan *Mobile Banking* harus terjamin keamanannya.⁴

Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak taufik selaku Relationship Manager Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon. Beliau mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke kantor, misalnya untuk transaksi seperti transfer sesama bank Muamalat, cek saldo dan mutasi rekening.⁵

Pendapat lain juga di sampaikan oleh nasabah yang memiliki aplikasi *Mobile Banking* yang bernama Khofifah mengatakan bahwa transfer dengan aplikasi *Mobile Banking* dapat mempermudah kita karena tidak usah pergi kemana-mana, hanya lewat *handpone* bisa transfer kapanpun dan dimanapun. Namun aplikasi ini juga mempunyai kekurangan yaitu, pada saat melakukan transaksi melalui aplikasi ini harus dengan jaringan yang bagus.⁶

⁴www.bankmuamalat.co.id. Di akses pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 04.20 WIB

⁵Wawancara dengan pak Taufik (*ASN Kemenang Promal*), via online pada tanggal 25 Juni 2020 pukul 03.00 WIB

⁶Wawancara dengan Khofifah (*Mahasiswi*), di kampus IAIN AMBON tanggal 13 Juli 2020 pukul 09.00 WIB

Selain khofifah selaku nasabah Bank Muamalat yang sudah memakai aplikasi *Mobile Banking*, pendapat lain di sampaikan oleh nasabah bank Muamalat yang belum memiliki aplikasi *Mobile Banking* yang bernama Rumi. Responden mengatakan bahwa saat ini dia belum tertarik untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking* ini di karenakan tidak adanya niat dan juga mengatakan bahwa dia kira dalam pengaktifasian *Mobile Banking* ini dapat dilakukan secara mandiri namun ternyata tidak. Hal ini juga membuat dia malas, dan juga berpikir bahwa aplikasi tersebut tidaklah penting baginya.⁷

Dari keterangan di atas bahwa *Mobile Banking* memberikan dampak positif bagi nasabah yang sudah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* yaitu memudahkan dalam melakukan transaksi di manapun dan kapan pun. Meskipun *Mobile Banking* sangat bermanfaat bagi nasabah namun masih ada yang belum memakai aplikasi *Mobile Banking*. Meskipun *Mobile Banking* sangat bermanfaat bagi para nasabah yang sudah menggunakannya untuk kedua kali nya peneliti melakukan wawancara kepada nasabah yang belum menggunakan aplikasi tersebut. Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah Bank yang bernama dina. Dia mengatakan bahwa dia merasa

⁷Wawancara dengan Rumiati (*Mahasiswi*), di Arbes (kos) pada tanggal 1 september 2020 pukul 20.00 WIB

bukandari kalangan pembisnis jadi tidak perlu untuk memasang aplikasi *Mobile Banking* pada *smartphonenya*.⁸

Selain itu yang perlu di perhatikan oleh bank adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh di abaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat. Sistem informasi menjadi salah satu yang dapat di andalkan oleh bank agar para nasabahnya bisa merasakan kepuasan, dengan tersedianya sistem informasi yang baik maka nasabah dapat memperoleh informasi - informasi terbaru yang akurat, detail, cepat dan lain sebagainya.

Terlepas dari sistem informasi, biaya juga merupakan salah satu motif yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Harga yang relative murah dan tidak adanya biaya tambahan akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada para nasabah sehingga nasabah cenderung puas terhadap jasa tersebut.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan ang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Seagian kecil dari ayat Al-Qur'an dan hadist – hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Islam meletakkan batasan yang di firmankan oleh Allah dalam Salah satu surat Al-Maidah ayat 2:

⁸ Wawancara dengan Dina (*Mahasiswi*), di kampus IAIN AMBON pada tanggal 1 September 2020 pukul 10.00 WIB

حَرَامِ الْبَيْتِ آمِينَ وَلَا الْقَلْبِيدِ وَلَا الْهَدَىٰ وَلَا الْحَرَامِ الشَّهْرِ وَلَا اللَّهِ شَعْتِرٍ تُحِلُّوْا لِأُمَّمِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
 صِدُوكُمْ أَنْ قَوْمِ شَعْنَانٍ بُجْرٍ مِنْكُمْ وَلَا فَاصْطَادُوا حَلَلْتُمْ وَإِذَا رَضُوا نَرِيهِمْ مِنْ فَضْلًا يَبْتَغُونَ أَل
 قُوا وَالْعُدْوَانَ إِلَّا تَمْرًا عَلَى تَعَاوُنٍ وَأَوْلَىٰ وَالْتَقْوَىٰ الْبِرِّ عَلَى تَعَاوُنٍ أَتَعْتَدُوا أَنْ الْحَرَامِ الْمَسْجِدِ عَن
 الْعِقَابِ شَدِيدٌ إِنَّ اللَّهَ وَآت

Terjemahnya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu Telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum Karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

Dari beberapa wawancara di atas yang peneliti lakukan dapat di ketahui ternyata masih ada beberapa nasabah yang belum tertarik untuk memasang aplikasi *Mobile Banking* dengan alasan-alasan tersebut. Masalah-masalah inilah yang menjadi tantangan besar bagi Bank Muamalat Kantor Cabang ambon dalam mensoisialisasikan layanan *Mobile Banking*.

Dari uraian masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai pelayanan sistem informasi yang di gunakan Bank Muamalat

Kantor Cabang Ambon untuk memasarkan aplikasi *Mobile Banking*. Sehingga peneliti mengambil judul. “*Manajemen Bisnis Syariah Pada Layanan Sitem Informasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon*”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem informasi dan biaya yang dibebankan m-banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat kantor cabang Ambon?
2. Bagaimana tinjauan Bisnis Syariah pada Produk M-Banking Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi dan biaya yg dibebankan M-Banking dalam meningkatkan kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon.
2. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan bisnis syariah pada produk M-Banking pada Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Pelaksanaan penelitian ini mampu di harapkan memberi masukan bagi lembaga keuangan khususnya para praktisi-praktisi perbankan untuk meningkatkan kualitas profesionalnya.

- b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan kajian dalam pengembangan teori untuk mendalami prinsip-prinsip perbankan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penulis ini mempunyai manfaat besar dalam rangka mengetahui kepuasan nasabah dan juga prinsip syariah pada Aplikasi Mobile Banking di Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon. Harapan penulis hasil penelitian ini menjadi bahan masukan bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon dan lembaga keuangan syariah lainnya.

E. Definisi Oprasional

Untuk memperoleh gambaran tentang judul dalam penelitian yang peneliti ambil, maka peneliti akan memberikan pengetahuan dari beberapa kata yang terdapat dalam judul tersebut, yaitu Manajemen Bisnis Syariah Pada Layanan Sistem Informasi Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Ambon.

Manajemen adalah suatu proses di mana seseorang dapat proses di mana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang di kerjakan oleh yang di kerjakan oleh individu atau kelompok. Manajemen perlu di lakukan guna mencapai tujuan atau target dari individu ataupun kelompok tersebut secara keoperatif menggunakan sumber daya yang tersedia.⁹

⁹<https://www.cermati.com/artikel/amp/manajemen-pengertian-manajemen> di akses pada tanggal 16 September 2020 pukul 10.20 WIB

Bisnis adalah kegiatan memperjualbelikan barang atau jasa dengan tujuan memperoleh laba. Dalam ilmu ekonomi bisnis adalah suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya, untuk mendapatkan laba.¹⁰

Layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem informasi dan biaya yang dibebankan kepada pengguna aplikasi *Mobile Banking*. Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi sering di gunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi.¹¹ Sedangkan biaya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah biaya yang dibebankan kepada pengguna aplikasi *Mobile Banking* dengan tariff yang ditentukan oleh pihak bank.

Mobile Banking merupakan layanan pelengkap yang disediakan oleh Bank Muamalat dimana layanan tersebut memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *Smartphone*. Layanan *Mobile Banking* dapat di gunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia yang didalamnya terdapat sistem informasi melalui aplikasi yang dapat di unduh dan di instal oleh nasabah.

¹⁰<https://id.m.wikipedia.org> di akses pada tanggal 16 September 2020 pukul 10.26 WIB

¹¹<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sistem-informasi> Diakses pada tanggal 16 September 2020 pukul 10.41 WIB

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di lokasi penelitian dengan melihat obyek yang di teliti.³⁹

Sedangkan pendekatan yang penulis gunakan ialah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositiveme*, di gunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci dan juga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang di alami.⁴⁰ Penelitian yang penulis maksud adalah penelitian yang menggambarkan bagaimana strategi pemasaran pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon terhadap aplikasi *Mobile Banking*.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON

B. Lokasi / Tempat Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon yang berada di Jl. AM sangadji No. 45 Kec. Sirimau Kelurahan Honipopu, 97126, Maluku- Indonesia.

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017). Hlm. 207

⁴⁰Ibid.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek penelitian yang memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang di angkat dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 13 orang, 4 orang Mahasiswa/I IAIN Ambon, 2 Orang Wiraswasta, 3 orang pegawai Bank Muamalat Cabang Ambon, 2 orang pegawai di Kantor ASN, 1 orang karyawan (satpam) bank Muamalat Cabang Ambon. 1 orang ibu rumah tangga.

D. Sumber Data

Sumber data adalah sumber subjek dari tempat yang mana data bisa di dapatkan.⁴¹Sumber data dalam penelitian ini berupa data di peroleh peneliti langsung dari responden melalui hasil wawancara dengan beberapa narasumber.

1. Data primer, yaitu data yang di peroleh secara langsung oleh peneliti dengan cara mewawancarai beberapa responden selaku nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon yang memakai aplikasi Mobile Banking Muamalat.
2. Data sekunder, yaitu data yang di peroleh sebagai pelengkap atau pendukung data primer yaitu berupa formulir, bukti, catatan maupun dokumen-dokumen perusahaan lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini di dapatkan dengan cara merekam semua hasil wawancara dengan para responden.

⁴¹Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:PT Sigma, 1996), hlm.28

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode yang di gunakan dalam pengumpulan data melalui pengamatan langsung oleh peneliti secara cermat di lapangan atau lokasi penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu di lakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*), yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan.⁴²

Wawancara ini di lakukan secara terkontrol yaitu memilih informan yang mengetahui tentang masalah penelitian ini yaitu *Manager Marketing, Funding Officer, Costumer Service* dan beberapa nasabah di bank muamalat kantor cabang ambon berdasarkan strategi pemasaran yang di lakukan oleh pihak bank muamalat kantor cabang ambon terhadap aplikasi mobile banking. Sehingga, proses wawancara bisa mengarah pada di perolehnya data-data valid yang sesuai dengan kebutuhan.

⁴²Ibid .

3. Dokumentasi

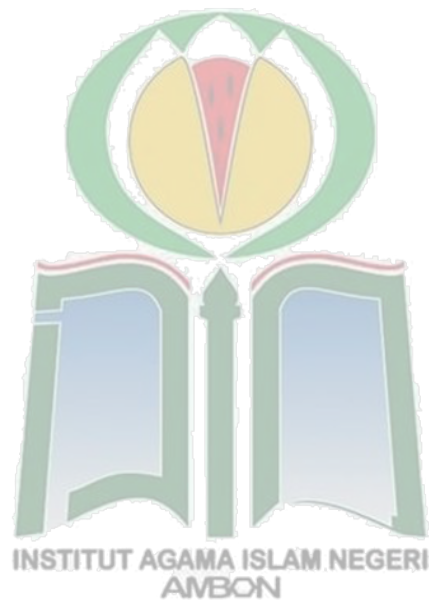
Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data meliputi visi, misi, struktur organisasi serta produk perbankan di bank muamalat kantor cabang ambon.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari lapangan maupun pustaka, maka di lakukan analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya bila di perlukan. Dalam hal ini penulis mereduksi data yang di sampaikan oleh beberapa pihak Bank Muamalat kantor cabang Ambon tentang strategi pemasaran pada aplikasi *Mobile Banking*.
2. Penyajian data, di artikan sebagai semua informasi yang terkumpul sehingga dari informasi tersebut dapat di tarik sebuah kesimpulan yang kemudian di lakukan, sehingga mudah di pahami. Penyajian data di lakukan untuk memudahkan peneliti untuk dapat mendeskripsikan data sehingga akan lebih mudah di pahami mengenai strategi pemasaran pada aplikasi *Mobile Banking*.

3. Menarik kesimpulan, pada awal hingga akhir pengumpulan data, penulis mencari beberapa kesimpulan awal sehingga dapat di susun secara urut dan runtut menjadi suatu konfigurasi tertentu. Sehingga ini adalah langkah terakhir dalam teknik pengolahan data.⁴³



⁴³<https://www.google.com/search?q=teknik+analisis+data+moleong>.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil peneitian yang sudah peneliti lakukan tentang bagaimana sistem informasi dan biaya yang di bebaskan pada M-banking Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah, peneliti mendapatkan hasil untuk sistem informasi yakni berupa fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi M-Banking Muamalat dan ternyata fitur-fitur tersebut sudah bisa memberi kepuasan bagi para penggunanya, karena di anggap memudahkan kegiatan mereka seperti transfer maupun pembelian pulsa dan yang lain. Sedangkan pada biaya, peneliti beranggapan dari beberapa hasil wawancara dengan para responden bahwa, mereka mengatakan biaya yang di bebaskan pada M-Banking Muamalat tidak terlalu mahal sama halnya dengan biaya m-banking yang lainnya, di mana biaya tersebut berarti tidak membuat para pengguna nya merasa terbebani. Pada biaya M-banking Muamalat ada beberapa nasabah yang mengatakan bahwa Muamalat lebih unggul karena tidak ada pemotongan biaya setiap bulannya, berbeda dengan yang lai yang ada pemotongan biaya nya.
2. Tinjauan bisnis syariah pada produk M-Banking Muamalat dapat di lihat dari segi fiturnya dan juga prinsip yang selalu di jalankan para karyawan Bank Muamalat cabang Ambon, di mana dari hasil penelitian ini, peneliti mendapatkan hasil sekaligus bisa melihat bahwa Bank Muamalat ternyata sudah menerapkan prinsip-prinsip syariah tersebut pada produk M-Banking nya, Fitur yang di maksud sudah memenuhi prinsip-prinsip syariah. Yang pertama jadwal sholat, yang mana bisa selalu mengingatkan para penggunanya terkhususnya umat muslim agar segera mendirikan shalat. Yang kedua yaitu arah kiblat, fitur ini juga dapat membantu

menemukan arah kiblat di saat para pengguna sedang bepergian jauh. selain pada produknya ternyata Bank Muamalat selalu menerakan prinsip-prinsip syariah di antaranya dengan selalu menerapkan 4 sifat yaitu shidiq, amanah, fathanah dan tabligh. Dan juga pada kegiatan kinerja mereka di kantor sehari-hari mereka tidak lupa untuk selalu menunaikan shalat tepat waktu.

B. Saran

1. Untuk pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon, hendaknya pihak bank bisa memberikan tugas kepada semua pegawai atau karyawannya dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan aplikasi M-Banking bukan hanya menjadi tugas Costumer Service Saja.
2. Untuk masyarakat atau calon nasabah yang ingin mendaftar untuk menggunakan aplikasi M-banking Muamalat hendaknya mempersiapkan persyaratannya sebaik mungkin. Dan untuk para peneliti selanjutnya semoga penelitian ini bisa di jadikan panduan untuk para peneliti selanjutnya yang ingin mengambil penelitian di Bank Muamalat kantor cabang Ambon dengan objek dan suduut pandang yang berbeda, sehingga bisa menambah ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

Alma Buchari dan Priansa Donni Juni, *“Manajemen Bisnis Syariah”*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Amsyah Zulkifli, *“Manajemen Sistem Informasi”* (PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta 2001)

Departemen Agama RI, *AL-Qur’an dan terjemahannya*, Jakarta: Lajnah Pentasihan Mushaf AL-Qur’an.

Departemen Agama RI, *AL-Qur’an dan Terjemahannya*, Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 1987

Diana Ilfi Nur, *“Hadis-Hadis Ekonomi”*, (UIN-Malang Press, 2008)

Fahmi Abu dan Siswanto Agus, dkk., *HRD Syariah”* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)

Hafidzz WR, Ahmad R, *“Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Gateway Waru,”* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2013)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON

<http://bankmuamalat>, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Muamalat*, (Jakarta 2016)

<http://bankmuamalat>, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Muamalat, 2017*, (Jakarta 2016)

<https://www.cermati.com/artikel/amp/manajemen-pengertian-manajemen> di akses pada tanggal 16 September 2020

<https://dwiaryantodwi.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 07 Agustus 2020
<https://id.m.wikipedia.org> di akses pada tanggal 16 September 2020

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sistem-informasi> Diakses pada tanggal 16 September 2020

<https://scholar.google.co.id> Diakses pada tanggal 19 September 2020

<https://scholar.google.co.id>. Diakses pada tanggal 22 September 2020

<https://sites.google.com/sistem/pekembia/konsep-dan-pengertian-biaya> . Diakses pada tanggal 22 September 2020

<https://www.google.com/search?q=layanan+dala+islam>. Diakses pada tanggal 23 September 2020

<https://www.google.com/search?q=teknk+analisis+data+moleong>.

<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>.
Diakses pada tanggal 05 September 2020

<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>.
Diakses pada tanggal 05 September 2020

Idri, “*Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)*”, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015)

Idrus, “*Menuju Insan Kamil*”, (Solo: CV. Aneka, 2010)

Laporan-tahunan-2016, <Http://www.bankmuamalat.co.id>, Diakses pada tanggal 03 Januari 2021.

Malahayati, “*Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah*”, (Yogyakarta: Penerbit Jogja Great! Publiser, 2010), h.74

Meleong Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:PT Sigma, 1996)

Mustofa, “*Enterpreneursip Syariah: (Menggali Nilai-Nilai Dasar Manajemen Bisnis Rasulullah)*”, Jurnal Al-Mizan Vol. 9 No.1 1 Juni 2013 ISSN: 1907-0985, h. 41 (*tidak diterbitkan*)

Oktavia Ita, “*Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan BSM PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lebak – Banten,*” Skripsi (Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2012).

Satrio Kav, *Laporan Tahunan 2015* www.bankmuamalat.co.id, Jakarta, 2015. Diakses pada tanggal 7 Januari 2021. h. 1-578

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017)

Tanjung Hendri, *Manajemen Syariah dalam Praktik 9 Nabi dan Rasul*, (Jakarta: PT Gramedia, 2014)

Wikipedia, “*Pengertian Data*”, dalam <https://id.m.wikipedia.org>. Diakses pada tanggal 08 Agustus 2020

www.bankmuamalat.co.id.

www.bankmuamalat.co.id. Di akses pada tanggal 05 September 2020

www.bankmuamalat.co.id. Di akses pada tanggal 24 Juni 2020

www.bankmuamalat.co.id. Diakses pada tanggal 05 September 2020 pukul

www.bankmuamalat.co.id. Diakses pada tanggal 24 Juni 2020

www.bankmuamalatcabangambon.co.id





**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) AMBON
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. H. Tarmizi Taher Kebun Cengkeh Batu Merah Atas- Ambon 97128
Tlp. (0911) 310813 Fax. (0911) 344315 E-mail: iain_ambon07@yahoo.com

Nomor : B- 07 /In.09/2/2.a/TL.00/01/2021 19 Januari 2021
Tempat : 1 (satu) Eksampul Proposal Skripsi
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth :

Direktur Bank Muamalat Cabang Ambon

Ambon

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon:

Nama : Siti Aminah Tihun
NIM : 170107007
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Semester : VII (Tujuh)

dalam waktu dekat akan menyelesaikan penulisan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana dengan judul:

Manajemen Bisnis Syariah Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Ambon

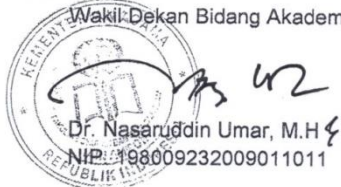
Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami memohon kepada Bapak, kiranya dapat mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan untuk mengadakan penelitian di Bank Muamalat Cabang Ambon dari tanggal 19 Januari 2021 sampai dengan tanggal 19 Februari 2021.

Demikian, atas kerja sama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

Wassalam,

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Nasaruddin Umar, M.H.
NIP. 198009232009011011

Disembuskan, disampaikan kepada Yth :

1. Atsip
2. Mahasiswa


Bank Muamalat
 No. 66 /B/SRT/KC AMBON/IV/2021

Ambon, 22 April 2021 M
 10 Ramadan 1442 H

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

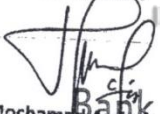
Nama : Mochamad Amirul
 Jabatan : Branch Operation Service Manager (BOSM) KC Ambon

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Siti Aminah Tihun
 NIM : 170107007
 Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul Skripsi : Manajemen Bisnis Syariah Pada Layanan Sistem Informasi Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Bank Muamalat Cabang Ambon

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat dan diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Ambon, mulai tanggal 26 Januari 2021 sampai dengan 26 Februari 2021.

PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
 CABANG AMBON


 Mochamad Amirul
 BOSM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
 AMBON

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk
 KCU Ambon, Jl. A.M. Sangadji No.45 Ambon 97126 Maluku, Indonesia
 Telp. +62 (911) 314444 / 349399
 Info@bankmuamalat.co.id
 www.bankmuamalat.co.id