

**PERAN *FUNDING OFFICER* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH MELALUI FASILITAS *E-BANKING*
(Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)**

OLEH :

**IMAM SETIONO
NIM: 1516140044**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/1440 H**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Imam Setiono
NIM : 1516140044
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking* (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)

Dengan ini dinyatakan bahwa, telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <http://smallseotools.com/plagiarism-checker/> Skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjau ulang kembali.

Bengkulu, 24 Juni 2019 M
20 Syawal 1440 H

Mengetahui Tim Verifikasi

Yang Membuat Pernyataan


Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002


Imam Setiono
NIM. 1516140044

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking* (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN 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 didalam 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, 18 Juni 2019 M
14 Syawal 1440 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



Imam Setiono
NIM. 1516140044

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Skripsi yang telah ditulis oleh Imam Setiono, NIM 1516140044 dengan judul: *"Peran Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas E-Banking (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)"*, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 18 Juni 2019 M


14 Syawal 1440 H

Pembimbing I

Pembimbing II

 **Dra. Fatimah Yunus, MA**

NIP. 19630319 200003 2 003

 **Eka Sri Wahyuni, MM**

NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jln. Raden Fatah Pagur Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax: (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul: **"Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking* (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)"**, oleh: **Imam Setiono, NIM 1516140044**, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : **Senin**
 Tanggal : **8 Juli 2019 M/ 5 Dzulqa'idah 1440 H**

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

Bengkulu, 11 Juli 2019 M
8 Dzulqa'idah 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dra. Fatimah Yunus, MA
 NIP. 19630319 200003 2 003

Penguji I

Andang Sunarto, Ph.D
 NIP. 19761124 200604 1 002

Sekretaris

Yenti Sumarni, MM
 NIP. 197904162007012020

Penguji II

Khairiah El Wardah, M.Ag
 NIP. 197808072005012008



Dr. Asnawi, MA
 NIP. 197207264121998032003

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا

تَأْخِذْنَا إِنْ كُنَّا بِسَاءِ مَا كَسَبْنَا وَرَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَيَّ

الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا

وَأَرْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa

(dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): *Ya Tuhan Kami,

janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan

Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat

sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan

Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami

memikulnya. beri ma'afilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah

penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir.*

(Q.s. Al-Baqarah (2) : 286)

Semua itu Butuh proses. Karena di setiap Proses terdapat

pembelajaran. Jika di percepat, Allah ingin kita bersyukur. Jika di

perlambat, Allah ingin kita bersabar.

Nikmati Prosesmu dan Jangan lupa bersyukur

@imamsetio_b

PERSEMBAHAN

Puji syukur bering do'a dengan hati yang tulus kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini yang telah kuraih dengan suka-duka. Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan dan keikhlasan hati serta mengharap rahmat dan ridho-Nya, kupersembahkan skripsi ini untuk :

❖ Pertama dan paling utama dalam hidupku ialah kedua orang tuaku Ibuanda Sumarti dan Ayahanda Bambang (Alm). Terimakasih untuk segala doa, dukungan dan kerja keras kalian sehingga saya mampu menjenjang pendidikan sampai saat ini tidak lain hanya untuk kesuksesan saya di masa depan.

❖ Keluarga Besarku yang selalu mensupport, Abangku Muhammad Anson, mbak Risma Safitri, dan adikku Bagus Santoso. Nenekku tercayang mbah Yasch dan mbah Istamar(Alm). Sanak saudaraku, lek Marni, lek Inan, lek Adi, lek Hari, lek Paino. Sepupuku: Abu Sutikno, Jefri Dwi Rahmat, Akbar Jauharo, Didin Rindi Anggraini, dan Dwi Djayanti Putri. serta Keluargaku yang di Sragen Jawa Tengah mbah Ireng, bik Jum, om Bakdi, lek sukadi, Fahri, Fadil, dan Aziz.

❖ Kedua pembimbing skripsiku Ibu Dra. Fatimah Yunus, M.A dan Mom Eka Sri Wahyuni, MM. yang telah membenikan banyak waktu, ilmu, perhatian, dan masukan selama aku menyelesaikan skripsiku.

❖ Untuk sahabat yang sudah menjadi keluarga. GEM FAMILY: Dirahayu Mitasari (Bundo), Cita Meilani(Get-get), M.dimas Nurdiansyah

Putra(Pak dim), Ratna Dewi (Nana), Desi Novianti (Midhun), Intan

Andini Putri (Nanun), Yora Melanda(Tante), Novita Al

Ulandani(Nenek), dan juga Ayatullah Mustajab.

❖ PROYEK FC: Dedi Suprandi, Edi Safrurodin, M.Ronaldo P.B.H,

Syafriansah Siregar, Novriansyah, dan Andri Wahyu Pratama.

❖ Teman seperjuangan: Gusti Randa, Irfan Dani, Arianto Pranata, Riska

Mulyani, Dewi Apriliani, M. Ramadhan, dan Romi Maryadi.

❖ Keluarga Besar Perbankan Syariah (PBS. B) Angkatan 2013

❖ Untuk seluruh keluarga dari organisasiku DEMA FEBI IAIN

Bengkulu Akt 2015, GenBI Bengkulu Khususnya Bank Indonesia yang

telah menjadi wadahku untuk memperbanyak Ilmu dan Pengalaman.

❖ Untuk keluarga FEBI IAIN Bengkulu dan Almamaterku Tercinta

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Peran Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas E-Banking (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)*. Shalawat serta salam semoga senantiasa di limpahkan pada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua Aamiin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Islam program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang selalu mendukung demi kesuksesan penulis.
3. Desi Isnaini, MA. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan saran dan motivasi demi kesuksesan penulis.

4. Yosy Arisandy, MM. Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang selalu memberikan saran dan motivasi demi kesuksesan penulis.
5. Dra. Fatimah Yunus, MA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing I yang telah membimbing dan telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan penuh kesabaran dalam membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Eka Sri Wahyuni, MM. Selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan penuh kesabaran dalam membimbing penulis serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu beserta staff dan karyawan yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan serta pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Pihak Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan memberi informasi yang di butuhkan dalam rangka penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, 11 Juli 2019 M
8 Dzulqa'idah 1440 H

Imam Setiono
NIM: 1516140044

ABSTRAK

Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking* (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu) Oleh Imam Setiono, NIM 1516140044

Pada penelitian ini terdapat dua tujuan: (1) Untuk mengetahui Peran *Funding Officer* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui fasilitas *E-Banking*. (2) Untuk mengetahui Kelebihan dan Kekurangan yang terdapat pada *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu. Penelitian yang di lakukan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan metode Kualitatif Deskriptif. Pengumpulan data di lakukan dengan teknik data primer dan data sekunder berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian di temukan bahwa (1) *Funding Officer* sudah cukup baik dalam menjalankan perannya, berbagai upaya telah di lakukan yaitu Sosialisasi, Edukasi, dan Promosi melalui brosur dan berbagai media sosial. (2) Kelebihan *E-Banking* BNI Syariah dari jenis dan fiturnya sudah cukup lengkap sehingga dapat memudahkan nasabahnya melakukan berbagai transaksi, sehingga efisien dan efektif terhadap waktu dan biaya. Sedangkan kekurangan *E-Banking* BNI Syariah Teknologi jaringan masih berpusat kepada BNI konvensional, dan adanya berbagai resiko kemungkinan adanya *hacker* yang melakukan pembobolan, kemungkinan gagal transaksi jika terjadi ketidakstabilan jaringan, rawan pembobolan karena nasabah tidak menyimpan pin akses dengan baik.

Kata kunci : Peran Funding Officer, E-Banking BNI Syariah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN PLAGIASI	
SURAT PERNYATAAN	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Metode Penelitian	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	13
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	13
3. Subjek/Informan Penelitian.....	14
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	14
5. Teknik Analisis Data.....	16
H. Sistematika Penulisan	18

BAB II KAJIAN TEORI

A. Peran	19
B. Manajemen Perbankan Syariah	21
1. Pengertian Manajemen Syariah	21
2. Prinsip Manajemen Syariah.....	23
3. Tujuan Manajemen Syariah.....	24
4. Unsur Manajemen Syariah	24
5. Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah.....	27
6. Produk Operasional Bank Syariah di Indonesia	29
7. Kegiatan Operasional Bank Syariah.....	32
8. Manajemen Pemasaran Syariah.....	34
C. <i>Funding Officer</i>	40
1. Pengertian <i>Funding Officer</i>	40

2. Fungsi <i>Funding Officer</i>	41
3. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Funding Officer</i>	42
D. Nasabah.....	43
E. <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	44
1. Pengertian <i>E-Banking</i>	44
2. Sejarah <i>E-Banking</i>	45
3. Jenis Transaksi <i>E-Banking</i>	47
4. Produk-Produk <i>E-Banking</i>	49
5. Perkembangan Transaksi <i>E-Banking</i>	51
6. Keamanan Transaksi <i>E-Banking</i>	52
7. Keuntungan <i>E-Banking</i>	53
8. Resiko <i>Internet Banking</i>	53

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat BNI Syariah Cabang Bengkulu.....	54
B. Visi dan Misi BNI Syariah.....	55
C. Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Bengkulu.....	56
D. Produk Penghimpunan Dana BNI Syariah Cabang Bengkulu.....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran <i>Funding Officer</i> di BNI Syariah KC Bengkulu dalam Berupaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas <i>E-Banking</i>	66
B. Kelebihan dan Kekurangan Yang Terdapat Pada <i>E-Banking</i> di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu.....	69
C. Pembahasan.....	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 1.2 : Daftar Pegawai BNI Syariah Cabang Bengkulu.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Lembar Pengajuan Judul
Lampiran 2	: Bukti Menghadiri Seminar Proposal
Lampiran 3	: Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
Lampiran 4	: Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
Lampiran 5	: Surat Keterangan Perubahan Judul
Lampiran 6	: Plagiarism Scan Report
Lampiran 7	: Surat Penelitian Pendahuluan
Lampiran 8	: Halaman Pengesahan
Lampiran 9	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran 10	: Pedoman Wawancara
Lampiran 11	: Halaman Pengesahan
Lampiran 12	: Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 13	: Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL
Lampiran 14	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran 15	: Lembar Bimbingan Skripsi
Lampiran 16	: Brosur <i>E-Banking</i> BNI Syariah
Lampiran 17	: Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Peneliti
Lampiran 18	: Dokumentasi Gambar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan belakangan ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan maupun mencari nasabah. Dalam usaha untuk mempertahankan atau mencari nasabah tersebut, maka pemanfaatan teknologi bisa menjadi salah satu cara yang dilakukan oleh lembaga perbankan. Perkembangan Perbankan Syari'ah di Indonesia saat ini merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan yang baik, memudahkan, serta juga memenuhi prinsip-prinsip syari'ah. Namun seiring dengan pesatnya perkembangan Perbankan Syari'ah di Indonesia, maka harus diiringi pula oleh sarana teknologi sebagai pendukung majunya Perbankan Syari'ah di Indonesia. Dan kini hampir disetiap Bank di Indonesia baik Bank Pemerintah maupun Swasta, dan Bank Konvensional maupun Bank Syari'ah telah menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya.¹

Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru atau fasilitas jasa perbankan sangatlah signifikan. Dari setiap tahunnya teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan

¹ Prapti Daliyanik, "Hubungan E-Banking Dalam Meningkatkan Citra Produk Tabungan iB Plus Dan Kartu BNI Syari'ah", DPP IAEI, Vol. 12 No. 2, Oktober 2013, h. 94

kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat, dan aman. Kemajuan teknologi informasi telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia saat ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia. Dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam surah Al-Insyirah ayat 5-6 :

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*”. (Q.s. Al-Insyirah (94): 5-6)

Ibnu Jarir meriwayatkan dari Al-Hasan yang berkata, “Tatkala turun ayat, Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” Rasulullah lalu berkata, “Bergembiralah! Telah datang kelapangan pada kalian. Satu buah kesempitan tidak akan mengalahkan dua buah kelapangan.” Dari ayat diatas menunjukkan bahwa disetiap kesulitan itu pasti ada kemudahan yang mana teknologi dalam dunia perbankan memberikan kemudahan bagi nasabahnya untuk melakukan berbagai jenis transaksi sehingga nasabah tidak bersusah payah pergi ke bank untuk melakukan suatu transaksi karena telah diberikan kemudahan seperti transaksi online.²

Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik. Pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang kepada nasabahnya dengan cara para pengguna jasa perbankan dimanjakan oleh berbagai fasilitas

² Asbabun Nuzul, Q.s Al-Insyirah (94) Ayat 5-6

yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi. Yang didalam dunia perbankan dikenal dengan istilah *E-Banking (Electronic Banking)*. *E-Banking* itu sendiri dapat didefinisikan sebagai jasa bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet.³

Dalam lembaga Perbankan Syariah *E-Banking* dipergunakan untuk mempermudah segala bentuk transaksi perbankan dengan fasilitas pelayanan pembayaran melalui saluran elektronik. Dengan begitu nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor Bank, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet, *handphone*.⁴ mengingat masyarakat semakin disibukkan dengan segala aktivitasnya. Serta sebagai salah satu cara untuk menarik minat para nasabah untuk menggunakan Produk yang di lengkapi dengan layanan *E-Banking*.⁵

Contohnya seperti BNI Syariah yang juga memiliki layanan *E-Banking*, dengan layanan inilah nasabah bisa menggunakan berbagai fasilitas seperti BNI *ATM*, BNI *SMS Banking*, BNI *Internet Banking*, dan BNI *Mobile*. BNI Syariah telah menanamkan investasi sarana dan teknologi informasi berupa *E-Banking* dalam berupaya memasarkan produknya dan sebagai

³Frederic S Mishkin, *Ekonomi Uang, Perbankan, dan Pasar Keuangan*, Ed 8, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 337

⁴Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 65

⁵Prapti Daliyanik, "*Hubungan E-Banking...*", h. 94

penunjang transaksi perbankan, sehingga diharapkan penghimpunan dana masyarakat dapat meningkat.⁶ Adapun produk dalam bank syari'ah antara lain yaitu Produk Pendanaan, Produk Pembiayaan, dan Produk Jasa. Di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu memiliki produk dana (*Funding*) yang salah satunya adalah produk Tabungan iB Hasanah, tabungan ini menyediakan pilihan dengan akad *Mudharabah* atau *Wadiah*, Mendapatkan fasilitas layanan *E-Banking* seperti, *Internet Banking*, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*.⁷

Ruang lingkup *E-Banking* juga tidak semata-mata hanya menyangkut transaksi online, namun juga meliputi berbagai aktivitas, seperti melakukan riset pasar, mengidentifikasi peluang dan mitra bisnis, menjalin relasi dengan pelanggan dan pemasok, serta melakukan perancangan produk bersama mitra bisnis. *E-Banking* dalam perusahaan merupakan suatu sarana transaksi bisnis ekonomi suatu perusahaan dengan perusahaan lain atau perusahaan dengan individu melalui saluran elektronik. Fasilitas *E-Banking* yang berbasis teknologi ini memberikan manfaat bagi para pelaku ekonomi yaitu perusahaan dapat memasarkan produk yang dihasilkan dengan biaya distribusi yang rendah, sedangkan bagi nasabah memperoleh layanan transaksi bisnis yang aman, cepat, dan efektif dalam pemenuhan kebutuhan finansial.⁸

Dalam dunia perbankan, *Funding Officer* merupakan salah satu sebagian penting dari sebuah perusahaan perbankan dan menjadi tombak bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, khususnya di bidang

⁶ Prapti Daliyanik, "*Hubungan E-Banking...*", h. 94

⁷ Brosur BNI Syari'ah

⁸ Prapti Daliyanik, "*Hubungan E-Banking...*", h. 97

perbankan.⁹ Dalam persaingan yang semakin meningkat, bank harus aktif dalam melakukan usaha-usahanya baik untuk mendapatkan nasabah baru maupun untuk mempertahankan nasabah lama. Hal ini sudah menjadi bagian tugas dan fungsi seorang *Funding Officer* yaitu, mencari nasabah yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya kedalam bank, memperkenalkan, mempromosikan, dan memasarkan produk perbankan, dan memperluas jaringan antar bank atau dengan dunia luar perbankan.¹⁰

Fasilitas *E-Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja dan memudahkan nasabah dalam memperoleh informasi ataupun melakukan transaksi perbankan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Radians selaku karyawan di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu bahwasannya sudah banyak nasabah yang menggunakan fasilitas *E-Banking* dan jumlah nasabah setiap tahunnya meningkat.¹¹ Dilihat dari banyak nya jumlah nasabah dan pengguna *E-Banking* di BNI Syariah Cabang Bengkulu sudah pasti ada yang berperan didalamnya. Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: **“PERAN *FUNDING OFFICER* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MELALUI FASILITAS *E-BANKING* (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)”**.

⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Ed 1, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 166

¹⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola...*, h. 190-213

¹¹Radians, CS, Wawancara pada tanggal 1 Februari 2019

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti memberikan batasan masalah untuk layanan *E-Banking* yang akan dibahas dalam penelitian ini. Peneliti membatasi penelitian ini hanya pada layanan *Mobile Banking*, *SMS Banking*, dan *Internet Banking*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka pokok permasalahan yang di teliti yaitu :

1. Bagaimana peran *Funding Officer* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu dalam berupaya meningkatkan jumlah Nasabah melalui fasilitas *E-Banking* ?
2. Apa saja kelebihan dan kekurangan yang terdapat pada *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui peran *Funding Officer* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu dalam berupaya meningkatkan jumlah Nasabah melalui fasilitas *E-Banking*.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang terdapat pada *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengetahuan, rujukan serta sumber bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu Perbankan khususnya peran *Funding Officer* dalam bank dan pemanfaatan akan teknologi perbankan elektronik.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan evaluasi kinerja sistem perbankan agar berkembang lebih baik lagi terkhusus peranan seorang *Funding Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan fasilitas *E-Banking*. Selain itu juga dapat memperkaya bahan kajian atau referensi untuk penelitian yang akan datang.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam mengenai pembahasan diatas, maka peneliti melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji. Adapun pustaka yang terkait dalam hal ini adalah:

Adelina Dwi Priyastanti, dengan judul skripsinya “*Analisis Implementasi E-Banking Bank Syariah Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (studi kasus pada bank BNI Syariah cabang Kudus)*”, tahun 2016 di Kudus Jawa Tengah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kebutuhan nasabah terhadap jasa layanan *E-Banking* di Bank BNI Syariah cabang Kudus dan untuk mengetahui implementasi *E-Banking* Bank BNI Syariah cabang

Kudus dalam merespon kebutuhan nasabah. Jenis penelitian ini adalah *filed Research* dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bermacam-macam kebutuhan setiap nasabah yang belum terpenuhi pada layanan *E-Banking* Bank BNI Syariah cabang Kudus seperti pembayaran ulang listrik pada *Mobile Banking*, pembayaran BPJS pada *Internet Banking*, pembayaran air PDAM pada *SMS Banking*. Implementasi *E-Banking* di BNI Syariah cabang Kudus dalam upaya memenuhi kebutuhan nasabah menurut hasil penelitian sudah cukup efektif.¹²

Perbedaannya dengan yang akan penulis lakukan adalah subyek atau informan pada skripsi Adelina yaitu Nasabah, sedangkan penulis subyeknya yaitu *Funding Officer*. Dan perbedaan di masalah dan tujuan penulis untuk mengetahui peran *Funding Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui fasilitas *E-Banking* dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan *E-Banking* sedangkan Adelina fokus kepada kebutuhan nasabah terhadap jasa layanan *E-Banking*. Persamaannya adalah sama-sama membahas layanan *E-Banking*, dan metode penelitian kualitatif.

Jurnal Nasional, Pauji, Nawawi, Hakiem dengan judul “*Strategi Pemasaran Funding Officer Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di BPRS Amanah Ummah*”, tahun 2015 di Bogor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Pemasaran *Funding Officer* dalam menghimpun dana, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan minat nasabah, dan bagaimana dampak strategi pemasaran terhadap peningkatan minat nasabah di

¹² Adelina Dwi Priyastanti, Skripsi: “*Implementasi E-Banking Bank Syariah Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (studi kasus pada bank BNI Syariah cabang Kudus)*”, (Kudus: STAIN Kudus, 2016)

BPRS Amanah Ummah. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Proses pengumpulan data yang dilakukan antara lain berupa wawancara dengan *Funding Officer (Fo Marketing)* dan nasabah, dokumentasi dan arsip BPRS Amanah Ummah. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah penerapan strategi pemasaran yang dilakukan oleh *funding officer* memberikan hasil yang baik, dari hasil yang dilakukan dilapangan, kepuasan, dan pelayanan yang baik, dan strategi *marketing mix* yang diterapkan berjalan sesuai dengan tujuan dan sasaran.¹³

Perbedaannya dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah dari segi tempat penelitian jurnal ini meneliti di Bogor di BPRS Amanah Ummah sedangkan penulis di Bengkulu di BNI Syariah Kc Bengkulu, dan perbedaan pembahasan di fasilitas *E-Banking*. Persamaannya yaitu subyek/informan *Funding Officer*.

Jurnal Internasional, Nabil Hussein Al-Fahim yang berjudul “*An Exploratory Study of Factors Affecting the Internet Banking Adoption: A Qualitative Study among Postgraduate Students*”, tahun 2013 di Malaysia studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *internet banking* di antara mahasiswa pascasarjana di International Islamic University Malaysia (IIUM). Metode yang di gunakan adalah metode kualitatif, Wawancara dengan semi terstruktur dengan delapan informan yakni empat pengadopsi dan empat non pengadopsi pada mahasiswa pascasarjana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengadopsi dan bukan

¹³ Pauji, Nawawi, Hakiem, “*Strategi Pemasaran Funding Officer Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di BPRS Amanah Ummah*”, AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam.Vol.6 No.2. September 2015

pengadopsi menyadari bahwa internet banking (IB) memiliki beberapa manfaat dan kemudahan. Namun, non adopters khawatir tentang beberapa faktor seperti kepercayaan, kemudahan penggunaan, kesadaran dan keamanan. Hasil juga menunjukkan bahwa pengadopsi memiliki pengaruh positif pada penggunaan perbankan online dan mereka tidak memiliki masalah dengan faktor-faktor ini karena mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup dalam menggunakan perbankan online.¹⁴

Perbedaannya dengan yang akan penulis lakukan terletak pada subyek yang diteliti yaitu pada jurnal Internasional ini subyeknya adalah mahasiswa pascasarjana sedangkan penulis adalah *Funding Officer*, dari segi tempat penelitian jurnal ini terletak di Malaysia sedangkan penulis di Indonesia tepatnya di provinsi Bengkulu. Persamaannya yaitu masih mencakup pembahasan *E-Banking* dan metode penelitian kualitatif.

Tabel 1.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Skripsi: Adelina Dwi Priyastanti (2016)	Analisis Implementasi E-Banking Bank Syariah Dalam Merespon	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bermacam-macam kebutuhan setiap nasabah yang belum

¹⁴ Nabil Hussein Al-Fahim, "An Exploratory Study of Factors Affecting the Internet Banking Adoption: A Qualitative Study among Postgraduate Students", Global Journals Inc, Vol. 13 No.8, 2013

		Kebutuhan Nasabah (studi kasus pada bank BNI Syariah cabang Kudus)		terpenuhi pada layanan <i>E-Banking</i> Bank BNI Syariah cabang Kudus. Implementasi <i>E-Banking</i> di BNI Syariah cabang Kudus dalam upaya memenuhi kebutuhan nasabah menurut hasil penelitian sudah cukup efektif.
2	Jurnal Nasional : Pauji, Nawawi, dan Hakiem (2015)	Strategi Pemasaran <i>Funding Officer</i> Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di BPRS Amanah Ummah	Kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif	Penerapan strategi pemasaran yang dilakukan oleh <i>funding officer</i> memberikan hasil yang baik, dari hasil yang dilakukan dilapangan, kepuasan, dan pelayanan yang baik, dan strategi marketing mix yang di terapkan berjalan sesuai dengan tujuan dan sasaran
3	Jurnal Internasional: Nabil Hussein Al-	<i>An Exploratory Study of Factors Affecting the Internet Banking</i>	kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengadopsi dan bukan pengadopsi

	Fahim (2013)	<i>Adoption: A Qualitative Study among Postgraduate Students</i>	menyadari bahwa internet banking (IB) memiliki beberapa manfaat dan kemudahan. Namun, non adopters khawatir tentang beberapa faktor seperti kepercayaan, kemudahan penggunaan, kesadaran dan keamanan.
--	--------------	--	--

Dari ringkasan tabel diatas dapat dilihat perbedaannya antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Bedanya Dari segi objek penelitian, objek dalam penelitian ini adalah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu. Penelitian yang dilakukan oleh Adelina objeknya Bank BNI Syariah cabang Kudus, penelitian Jurnal Nasional oleh Pauji dkk. di BPRS Amanah Ummah Bogor, penelitian jurnal Internasional oleh Abdullah dkk. Di Pakistan. Kemudian dari segi pembahasan penelitian ini yaitu *E-Banking* dan subyek/informan penelitian ini adalah *Funding Officer*. Persamaannya penelitian ini dengan Adelina masih mencakup pembahasan *E-Banking*. Dengan penelitian Jurnal Nasional objeknya sama yaitu *Funding Officer*. Dengan Jurnal Internasional masih mencakup ke dalam *E-Banking*.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field Research*), yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti.

b. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diangkat mengenai peran *funding officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui fasilitas *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu maka pendekatan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu melakukan pengumpulan data langsung ke lembaga keuangan yang bersangkutan bagaimana peran *Funding Officer* untuk meningkatkan jumlah Nasabah melalui fasilitas *E-Banking*.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Oktober 2018 sampai dengan bulan Juni 2019.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu, Jl. Jendral Sudirman No. 41-43, RT 09 RW 13 Kota Bengkulu. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut, karena pada BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu sudah menyediakan Fasilitas layanan *E-*

Banking yang mempermudah peneliti mendapatkan akses untuk mendapatkan data yang diperlukan oleh peneliti.

3. Subjek/Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang memberikan informasi pada saat penelitian. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive sampling*, dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dalam hal ini penulis menentukan subjek yang akan diteliti yaitu *Funding Officer* yang beranggotakan 4 orang. Penulis diarahkan pada pihak lembaga bahwa informan yang lebih memahami dan siap memberikan data yang diperlukan yakni bapak Muhamad Iqbal yang mewakili *Funding Officer*, dan bapak Radas Sundoro yang mewakili *Customer Service* sebagai informan tambahan dengan alasan jika nasabah mengalami masalah *E-Banking* dapat menyampaikannya kepada *Customer Service* sehingga pihak lembaga dapat meningkatkan dan mengembangkan sistem sesuai kebutuhan nasabah.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data berasal dari dua yaitu sumber data primer dan sekunder.¹⁵

1) Data Primer

¹⁵ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 83

Data primer yaitu data yang didapat dari hasil wawancara pada pihak Bank mengenai Peran *Funding Officer* dan Fasilitas *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu informasi yang diperoleh secara tidak langsung, data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil Observasi dan dokumentasi literatur-literatur atau bacaan yang ada relevansinya dengan penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Pada penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi lokasi penelitian di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu.

2) Wawancara

Suatu proses tanya jawab dengan karyawan yang bersangkutan maka dari itu dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara ini dilakukan dengan pihak yang telah dipilih yaitu *Funding Officer*

BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu sebagai informan dan *Customer Service* sebagai informan tambahan yaitu seorang yang sekaligus sebagai sumber data yang ingin diungkapkan.¹⁶

3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi yang ada pada saat penelitian. Pada penelitian ini penulis mengambil beberapa data dan dokumen serta foto atau gambar di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu yang terkait dengan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis model Miles dan Huberman. Setelah data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif (bentuk uraian-uraian terhadap subjek yang diamati) selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pertanyaan yang bersifat umum menuju ke pertanyaan yang bersifat khusus. Analisis data kualitatif model Miles dan Huberman terdapat 3 (tiga) tahap :¹⁷

a) *Data Reduction* (Reduksi Data)

¹⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), h. 83

¹⁷ Rahmat Sahid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif Model Miles dan Huberman*, (Pasca UMS, 2015), h. 52

Mereduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, yaitu mencakup kegiatan mengikhtikarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin dan memilah-milahkannya dalam suatu konsep tertentu atau kategori tertentu yang akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan. Dengan itu data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan. Pada penelitian ini akan difokuskan pada pengumpulan data agar memberikan gambaran yang lebih tajam terhadap hasil penelitian.

b) *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu tahapan Penyajian data, dimana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penelitian ini dilakukan setelah peneliti menganalisa data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara serta dokumen yang ada pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu mengenai Peran *Funding Officer* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking*.

c) Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan yang dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data, dengan demikian kesimpulan

dalam penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

H. Sistematika Penulisan

Penelitian yang direncanakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Merupakan Pendahuluan yang berisi Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Merupakan Kajian Teori yang berupa, Peran, Manajemen Perbankan Syariah, *Funding Officer*, Nasabah, dan *E-Banking*.

Bab III Merupakan Gambaran Umum PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Wilayah Bengkulu, Sejarah Singkat Berdirinya BNI Syariah, Visi Misi, Struktur Organisasi dan Produk-produk BNI Syariah Kc Bengkulu.

Bab IV Merupakan pembahasan Hasil Penelitian. Hasil penelitian merupakan penjelasan penyajian data hasil penelitian yang sudah diolah. Penyajian data ini disertai dengan penjelasan secara deskriptif.

Bab V Merupakan Penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran. Dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan serta saran merupakan anjuran yang diberikan peneliti kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berguna bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Peran

Setiap manusia dalam kehidupannya masing-masing memiliki peran dan fungsi dalam menjalankan kehidupan sosialnya. Dalam melaksanakan perannya, setiap manusia memiliki cara atau sikap yang berbeda-beda. Hal ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang kehidupan sosialnya.¹

Dalam setiap organisasi, penyelesaian yang orientasi tugas produk atau pelayanan memerlukan pembagian tugas, pembagian tugas-tugas yang lebih besar menjadi bagian-bagian kecil dan perincian peran. Peran adalah seperangkat perilaku pekerjaan yang harus diselesaikan, posisi yang harus diisi atau fungsi yang harus dilaksanakan.²

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan pengertian peran sebagai berikut:

1. Peran adalah pemain yang diandaikan dalam sandiwara maka ia adalah pemain sandiwara atau pemain utama.
2. Peran adalah bagian yang dimainkan oleh seorang pemain dalam sandiwara, ia berusaha bermain dengan baik dalam semua peran yang diberikan.
3. Peran adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan.³

¹Andi Kardian Riva'I, *Komunikasi Sosial Pembangunan*, (Pekanbaru: Hawa dan AHWA, 2016), h. 13

²Brant D. Ruben, Lea P. Stewart, *Komunikasi dan Perilaku Manusia*, Ed. 1, Cet. 1, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 326

³Andi Kardian Riva'I, *Komunikasi...*, h. 13-14

“Menurut Soerjono Soekanto yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan”.⁴

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) yang dimiliki oleh seseorang, sedangkan status adalah sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan atau di perankan pimpinan tingkat atas, menengah, maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.⁵

Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi didalam status sosial, syarat-syarat peran mencakup tiga hal, yaitu :

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai organisasi. Peran juga dapat

⁴ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Ed. Revisi ,Cet. 47, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 210

⁵ Novianto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Solo: Cv. Bringin, 55), h. 400

dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

3. Peran adalah suatu rangkaian yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan. Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok tadi akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan. Dalam kehidupan masyarakat itu munculah apa yang dinamakan peran. Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan seseorang, apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka orang yang bersangkutan menjalankan suatu peran.⁶

Peran biasanya suatu hasil yang diinginkan oleh seseorang atas segala hal yang dikerjakan, baik sesuatu yang berperan penting maupun yang hanya menghasilkan sedikit peran saja. Berdasarkan teori tersebut penulis menganalisis bahwa peran adalah suatu reaksi atau efek yang ditimbulkan dari segala sesuatu proses yang dilakukan.⁷

B. Manajemen Perbankan Syariah

1. Pengertian Manajemen syariah

Secara umum, pengertian manajemen ialah “kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan menggunakan orang lain”.⁸

⁶ John Scott, *Sosiologi The Key Concepts*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), h. 227

⁷ Novianto, *Kamus Lengkap...*, h. 401

⁸ Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: PUSTAKA SETIA, 2013), h. 15

“Menurut Mary Parker Follet, manajemen adalah suatu seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung perhatian pada kenyataan bahwa mencapai tujuan organisasi para manajer mengatur orang-orang lain untuk melaksanakan apa saja yang perlu dalam pekerjaan itu, bukan dengan cara melaksanakan pekerjaan itu oleh dirinya sendiri.”⁹

Secara istilah, sebagian pengamat mengartikannya sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu mereka mengatakan bahwa manajemen itu adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek, tujuannya adalah agar hasil yang di targetkan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien.¹⁰

Dalam sudut pandang islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an seperti firman Allah SWT. :

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

“Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu”. (Q.s. As-Sajdah(32):5).

Dari kandungan ayat diatas dapatlah diketahui bahwa Allah swt. Adalah pengatur alam (*Al-Mudabbir/manager*). Keteraturan alam raya ini

⁹ Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen...*, h. 17

¹⁰ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 68

merupakan bukti kebesaran Allah swt. Dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.¹¹

Dari uraian-uraian diatas, secara implisit dapat diketahui, bahwa hakikat manajemen yang terkandung dalam Al-Qur'an adalah merenungkan atau memandang ke depan suatu urusan (persoalan), agar persoalan itu terpuji dan baik akibatnya. Untuk menuju hakikat tersebut, diperlukan adanya pengaturan dengan cara yang bijaksana. Hakekat manajemen yang terkandung dalam Al-Qur'an ini, dengan demikian erat kaitannya dengan pencapaian tujuan, pengambilan keputusan dan pelaksanaan manajerial itu sendiri. Karena pada dasarnya terbangunnya konsep manajemen disandarkan kepada tiga dasar pemikiran (pencapaian tujuan, pengambilan keputusan dan pelaksanaan manajemen).¹²

2. Prinsip Manajemen Syariah

a. Prinsip Amar *Ma'ruf Nahi Munkar*

Menyeru kepada kebajikan (*amar ma'ruf*) dan mencegah kemunkaran (*nahi munkar*) adalah wajib. Untuk melaksanakan prinsip tersebut, ilmu manajemen harus dipelajari dan dilaksanakan secara sehat, baik secara bijak maupun secara ilmiah.

b. Kewajiban Menegakkan Kebenaran

¹¹Jurnal Karya Abdul Goffar, *Manajemen Dalam Islam, (Perspektif Al-Qur'an dan Hadits)*, h. 38

¹²Muhamad, *Manajemen Dana ...*, h. 69

Menegakkan kebenaran adalah metode Allah yang harus ditaati oleh manusia. Dengan demikian, manajemen yang disusun oleh manusia untuk menegakkan kebenaran itu menjadi wajib.

c. Kewajiban Menegakkan Keadilan

Hukum syariah mewajibkan kita menegakkan keadilan, kapan dan dimanapun. Semua perbuatan harus dilakukan dengan adil.

d. Kewajiban Menyampaikan Amanah

Allah dan Rasul-Nya memerintahkan kepada setiap muslim untuk menunaikan amanah.¹³

3. Tujuan Manajemen Syariah

Semua organisasi, baik yang berbentuk badan usaha swasta, badan yang bersifat publik ataupun lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan tentu mempunyai suatu tujuan sendiri-sendiri yang merupakan motivasi dari pendiriannya. Manajemen didalam suatu badan usaha didorong oleh motif mendapatkan keuntungan (*profit*). Untuk mendapatkan keuntungan yang besar, manajemen haruslah diselenggarakan dengan efisien.¹⁴

4. Unsur Manajemen Syariah

Manajemen sebagai suatu sistem yang didalamnya terdapat unsur-unsur yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya dalam rangka mencapai sasaran. Hal inilah sebagai suatu konsep keutuhan. Islam

¹³ Muhamad, *Manajemen Dana...*, h. 79

¹⁴ Muhamad, *Manajemen Dana...*, h. 80-81

memberikan dorongan kepada umatnya untuk melihat sesuatu secara utuh (*kaafah*). Manajemen terdapat unsur-unsur yaitu:

a. Perencanaan

Semua dasar dan tujuan manajemen seperti tersebut diatas haruslah terintergrasi, konsisten dan saling menunjang satu sama lain. Untuk menjaga konsistensi ke arah pencapaian tujuan manajemen maka setiap usaha itu harus didahului oleh proses perencanaan yang baik. Allah berfirman:¹⁵

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ
وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Q.s. Al-Hasyr(59):18).

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Allah menganjurkan untuk memperhatikan apa yang kita perbuat untuk hari esok, maksudnya disini adalah perencanaan.¹⁶

b. Pengorganisasian

Perorganisasian diartikan sebagai keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas, tanggung jawab, dan

¹⁵ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h.

¹⁶ Muhamad, *Manajemen Dana...*, h. 82

wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu kesatuan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan.¹⁷

Allah menciptakan manusia dalam satu komunitas, satu sama yang lainnya saling berhubungan dan berinteraksi. Kesemuanya ditugasi atau diamanahi sebagai khalifah dimuka bumi ini.¹⁸

﴿ شَرَعَ لَكُمْ مِنَ الدِّينِ مَا وَصَّىٰ بِهِ نُوحًا وَالَّذِي أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ وَمَا وَصَّيْنَا بِهِ إِبْرَاهِيمَ وَمُوسَىٰ وَعِيسَىٰ أَنْ أَقِيمُوا الدِّينَ وَلَا تَتَفَرَّقُوا فِيهِ كَبُرَ عَلَى الْمُشْرِكِينَ مَا تَدْعُوهُمْ إِلَيْهِ ۗ اللَّهُ يَجْتَبِي إِلَيْهِ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي إِلَيْهِ مَنْ يُنِيبُ ﴾

“Dia (Allah) telah mensyariatkan kepadamu agama yang telah diwasiatkan-Nya kepada Nuh dan apa yang telah kami wahyukan kepadamu (Muhammad) dan apa yang telah kami wasiatkan kepada Ibrahim, Musa dan Isa, yaitu tegakkanlah agama (keimanan dan ketakwaan) dan janganlah kamu berpecah belah didalamnya. Sangat berat bagi orang-orang musyrik (untuk mengikuti) agama yang kamu serukan kepada mereka. Allah memilih orang yang Dia kehendaki kepada agama tauhid dan memberi petunjuk kepada (agama)-Nya bagi orang yang kembali (kepada-Nya).” (Q.s. Asy-Syura(42):13).

Agama Islam adalah suatu sistem yang lengkap dalam kehidupan untuk mengelola manusia dan alam semesta sesuai dengan kehendak Allah. Kalimat “menegakkan agama” dalam ayat tersebut berarti mengatur kehidupan ini agar rapi, dan kalimat “janganlah berpecah belah” berarti

¹⁷ Hafidhuddun, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 27

¹⁸ Muhamad, *Manajemen Dana ...*, h. 89

kita diperintahkan untuk mengorganisasikan kehidupan dengan sebaik-baiknya.¹⁹

c. Pengawasan

Kelancaran operasi bank adalah kepentingan utama bagi manajemen puncak (*top management*). Melalui pengawasan para manajer dapat memastikan tercapai atau tidaknya harapan mereka. Pengawasan juga dapat membantu mereka mengambil keputusan yang lebih baik.²⁰

5. Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah

Secara garis besar, hubungan ekonomi berdasarkan syariah Islam ditentukan oleh hubungan Aqad yang terdiri dari lima konsep dasar Aqad. Kelima konsep tersebut adalah :

a. Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadi'ah*)

Prinsip ini merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank syariah untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-Wadi'ah*. Fasilitas *al-Wadi'ah* biasa diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya giro dan tabungan.

b. Bagi Hasil (*Syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk

¹⁹ Khaerul Umam, *Manajemen...*, h. 108-109

²⁰ Muhamad, *Manajemen Dana...*, h. 101

produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*.²¹

c. Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan. Implikasinya dapat berupa: *Murabahah, Salam, dan Istishna'*.

d. Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis: (1) *Ijarah*, sewa murni. Seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya. Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu *equipment* yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya yang telah disepakati kepada nasabah. (2) *ijarah al muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.

e. Prinsip Jasa/*Fee* (*al-Ajr walumullah*)

²¹ Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: STIM YKPN, 2011), h. 89

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain Bank Garansi, Kliring, Inkaso, Jasa, Transfer, dan lain-lain.²²

6. Produk Operasional Bank Syari'ah di Indonesia

Pada sistem operasi bank syari'ah, pemilik dana menanamkan uangnya dibank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan (misalnya modal usaha), dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.²³

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan syari'ah dapat di bagi menjadi tiga bagian besar, yaitu:

- a. Produk Penyaluran Dana (Financing)
- b. Produk Penghimpun Dana (Funding); dan
- c. Produk Jasa (*Service*).²⁴

Produk-produk tersebut yang ditawarkan bank kepada nasabahnya dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Penyaluran Dana

1) Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

Jual beli dilaksanakan karena adanya pemindahan kepemilikan barang. Keuntungan bank disebutkan didepan dan termasuk harga dari

²² Muhammad, *Manajemen Bank...*, h. 90

²³ Muhammad, *Manajemen Bank...*, h. 90

²⁴ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan keuangan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014), h. 97

harga yang dijual. Terdapat tiga jenis jual beli dalam pembiayaan konsumtif, modal kerja dan investasi dalam bank syari'ah, yaitu :

a) *Ba'I Al-Murabahah*

Jual beli dengan harga asal ditambah keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah, dalam hal ini bank menyebutkan harga barang kepada nasabah yang kemudian bank memberikan laba dalam jumlah tertentu sesuai dengan kesepakatan.

b) *Ba'I As-Salam*

Jual beli ini nasabah sebagai pembeli dan pemesan memberikan uangnya ditempat akad sesuai dengan harga barang yang dipesan dan sifat barang telah disebutkan sebelumnya. Uang yang tadi diserahkan menjadi tanggungan bank sebagai penerima pesanan dan pembayaran dilakukan segera.

c) *Ba'I Al-Istishna'*

Merupakan bagian dari ba'i As-salam, namun ba'i Al-istishna bisa digunakan dalam bidang manufaktur dan pembayaran dapat dilakukan beberapa kali pembayaran.²⁵

2) Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Kesepakatan pemindahan hak guna atas barang/jasa melalui sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa.²⁶

²⁵Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2009), h. 13

²⁶Muhamad, *Manajemen Dana...*, h. 30

3) Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

- a) *Musyarakah*, Dimana kedua pihak bekerja sama untuk meningkatkan aset seluruh pihak memberikan dana, barang, skill atau aspek lainnya.
- b) *Mudharabah*, Kerja sama dua orang yang mana pemilik modal mempercayai pengelola modal untuk mengelola usaha yang nantinya hasil akan dibagi dua sesuai dengan keuntungan.²⁷

b. Penghimpun Dana

1) Prinsip *Wadi'ah*

Penerapan prinsip *wadiah* adalah *wadiah yad dhamanah* yaitu bank boleh memanfaatkan harta itu dengan harus bertanggung jawab, sedang *wadiah yad amanah* tidak boleh untuk dimanfaatkan.²⁸

2) Prinsip *Mudharabah*

Dalam prinsip *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Dana yang tersimpan kemudian oleh bank digunakan untuk melakukan pembiayaan, dalam hal ini apabila bank menggunakannya untuk pembiayaan *mudharabah*, maka bank bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin terjadi. Prinsip *mudharabah* dibagi menjadi tiga yaitu:

- a) *Mudharabah mutlaqoh*: prinsipnya dapat berupa tabungan dan deposito, sehingga ada dua jenis yaitu tabungan *mudharabah* dan deposito *mudharabah*. Tidak ada pembatasan bagi bank untuk menggunakan dana yang telah terhimpun.

²⁷ Muhamad, *Manajemen Dana...*, h. 30

²⁸ Muhamad, *Manajemen Dana...*, h. 31

- b) *Mudharabah muqayyadah on balance sheet*: jenis ini adalah simpanan khusus dan pemilik dapat menetapkan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh bank, sebagai contoh disyaratkan untuk bisnis tertentu, atau untuk akad tertentu.
- c) *Mudharabah muqayyadah off balance sheet*: yaitu penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha dan bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pelaksana usaha juga dapat mengajukan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi bank untuk menentukan jenis usaha dan pelaksana usahanya.²⁹

c. Jasa Perbankan

1) *Sharf* (jual beli valuta asing)

Jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama bank mengambil keuntungan untuk jual beli tersebut.³⁰

2) *Ijarah* (sewa)

Menyewakan simpanan dan jasa tata laksana administrasi dokumen dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut.³¹

7. Kegiatan Operasional Bank Syari'ah

a) Bidang *Marketing*

²⁹ Muhammad, *Manajemen Bank...*, h. 94-95

³⁰ Khotibul Umam, Setiawan Budi Utomo, *PERBANKAN SYARIAH: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Ed.1 Cet.2, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017) h. 179

³¹ Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam...*, h. 112

- 1) Pemasaran produk dengan melalui bermacam-macam media pemasaran, baik media elektronik, cetak, pertemuan-pertemuan, pengajian-pengajian, dan sebagainya.
- 2) Kegiatan *Funding Officer* dan Anggotanya terutama dalam mobilisasi dana.
- 3) Operasionalisasi *Account Officer* (A/O) atau Pembina Pembiayaan
- 4) Operasionalisasi bagian *Support* Pembiayaan (BSP)
- 5) Operasionalisasi bagian Administrasi Pembiayaan
- 6) Operasionalisasi bagian Pengawasan Pembiayaan.³²

b) Bidang Operasional

- 1) *Service* Operasional
- 2) *Teller/Kasir*
- 3) Jasa Nasabah
- 4) Bagian Tata Buku.³³

c) Bidang Umum

- 1) Sekretariat
- 2) Perbekalan/perlengkapan
- 3) Personalia
- 4) Urusan rumah tangga kantor.³⁴

d) Bidang Pengawasan

- 1) Pengawasan *Marketing*

³² Muhammad, *Manajemen Bank*..., h. 162-163

³³ Khaerul Umam, *Manajemen*..., h. 119-120

³⁴ Khaerul Umam, *Manajemen*..., h. 120

- 2) Pengawasan Personil
- 3) Pengawasan Umum.³⁵

8. Manajemen Pemasaran Syari'ah

a) Pemasaran Syari'ah

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan nasabah. Pemasaran syari'ah diartikan sebagai suatu disiplin unit bisnis strategis yang diarahkan kepada suatu proses dimana terdapat perubahan nilai serta penawaran dari satu penggagas kepada bagian yang lain dalam keseluruhannya sesuai dengan prinsip-prinsip kegiatan muamalah dalam islam.³⁶

b) Tujuan Pemasaran Syari'ah

Secara umum tujuan pemasaran syari'ah adalah:

- 1) Memudahkan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 2) Memaksimalkan kepuasan konsumen melalui berbagai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Memaximumkan pilihan dalam arti perusahaan menyediakan berbagai jenis produk sehingga konsumen memiliki beragam pilihan.

³⁵ Muhammad, *Manajemen Bank...*, h. 164-165

³⁶ Ahmad Miftah, "Mengenal Marketing dan Marketers Syariah", *Islamicconomic: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 6 No. 2, Juli-Desember 2015, h. 16

- 4) Memaksimalkan kualitas dengan memberikan berbagai kemudahan kepada konsumen.³⁷

c) Konsep Pemasaran Syariah

Konsep pemasaran syariah menekankan bahwa perlunya menerapkan manajemen profesional, artinya dengan melakukan kegiatan tersebut maka semua produk atau jasa yang dihasilkan pasti dapat memiliki *positioning* tersendiri. Hal ini dapat membedakan antara pemasaran bisnis perusahaan konvensional dengan pemasaran bisnis yang menerapkan prinsip syariah yang memberikan kepuasan kepada konsumen dan *stakeholder* tidak saja pada tataran kepuasan duniawi, akan tetapi juga mengarah pada kepuasan *ukhrawi*, karena terdapat ridha Allah swt yang dituju. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa tujuan pemasaran bisnis dengan prinsip syariah adalah dengan penerapan prinsip-prinsip etika atau berlandaskan kepada entitas nilai-nilai Islam sebagai penciptaan kepuasan duniawi dan *ukhrawi* bagi para *stakeholders* perusahaan.³⁸

d) Dasar Hukum

Pemasaran adalah bagian dari aktivitas atau kegiatan jual beli. Pada dasarnya Islam sangat menghargai mekanisme dalam perdagangan dan penghargaan tersebut berangkat dari ketentuan Allah swt yang menghalalkan transaksi jual beli. Dasar hukum pemasaran adalah diperbolehkan bersumber dari firman Allah swt:

³⁷ Ahmad Miftah, "Mengenal Marketing...", h. 17

³⁸ Ahmad Miftah, "Mengenal Marketing...", h. 18

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ
 إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ
 اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“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 diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu”.(Q.s. An-Nisa’ (4): 29).

Dari ayat diatas dijelaskan bahwa jual beli/pemasaran pada dasarnya boleh dilakukan menurut agama Islam, tetapi tidak menyalahi aturan-aturan yaitu dalam perniagaan harus dilakukan secara baik dan dengan rasa suka sama suka, tidak boleh memakan harta secara bathil.³⁹

e) Karakteristik Pemasaran Syari’ah

Ada empat karakteristik pemasaran syari’ah yang dapat menjadi panduan bagi para pemasar sebagai berikut:

- 1) *Teistis (Rabbaniyyah)*, Salah satu ciri khas pemasaran syariah adalah sifatnya yang religius.
- 2) *Etis (Akhlaqiyyah)*, Mengedepankan masalah akhlak (moral, etika) dalam seluruh aspek kehidupannya.
- 3) *Realistis (Al-Waqi’iyyah)*, Pemasaran syariah bukanlah konsep yang eksklusif, fanatis, anti modernitas, dan kaku. Pemasaran syariah adalah konsep pemasaran yang fleksibel.

³⁹ AL-Qur’an Surah An-Nisa’ (2) ayat 29

- 4) *Humanistis (Al-Insaniyyah)*, Keistimewaan pemasaran syariah yang lain adalah sifatnya yang *humanistis universal*.⁴⁰

f) Etika (*Akhlak*) Pemasar

Ada sembilan etika pemasar, yang akan menjadi prinsip-prinsip bagi *syariah marketer* dalam menjalankan fungsi-fungsi pemasaran yaitu:

- (1) Memiliki kepribadian spiritual (takwa), (2) Berperilaku baik dan simpatik (*shidq*), (3) Berlaku adil dalam bisnis (*al-'adl*), (4) Bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*), (5) Menepati janji dan tidak curang, (6) Jujur dan terpercaya (*al-amanah*), (7) Tidak suka berburuk sangka (*su'uzh-zhann*), (8) Tidak suka menjelek-jelekkan (*ghibah*), dan (9) Tidak melakukan sogok/suap (*risywah*).⁴¹

g) Aplikasi Manajemen Pemasaran Syariah pada Perbankan

Dalam ilmu pemasaran kita mengenal konsep klasik *Marketing mix* untuk melakukan penetrasi pasar, yaitu untuk menembus pasar di perlukan beberapa strategi terhadap masing-masing komponen yang terdiri atas :

- 1) *Product* (Produk), sama halnya dengan perbankan konvensional, produk yang dihasilkan dalam perbankan syariah bukan berupa barang, melainkan berupa jasa. Ciri khas jasa yang dihasilkan harus mengacu pada nilai-nilai syariah atau yang diperbolehkan dalam Al-Qur'an, tetapi agar bisa lebih menarik minat konsumen terhadap jasa perbankan yang dihasilkan, produk tersebut harus tetap melakukan

⁴⁰ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan...*, h. 282-283

⁴¹ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan...*, h. 284-286

strategi “*diferensiasi*” agar mereka mau beralih dan mulai menggunakan jasa perbankan syariah.⁴²

- 2) *Price* (Harga), menerjemahkan pengertian harga dalam perbankan syariah bisa dianalogikan dengan melihat seberapa besar pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dalam bentuk jasa yang setimpal atas pengorbanan yang telah dikeluarkan oleh konsumen tersebut. Ketika jasa yang dihasilkan oleh perbankan syariah mampu memberikan sebuah nilai tambah (keuntungan) lebih dari perbankan konvensional pada saat ini, artinya harga yang ditawarkan oleh perbankan syariah tersebut mampu bersaing, bahkan berhasil mengungguli perbankan konvensional.
- 3) *Place* (Tempat atau saluran distribusi), merupakan hal yang tidak kalah penting dengan unsur-unsur “P” sebagaimana disebutkan diatas, melakukan penetrasi pasar perbankan syariah yang baik tidak akan berhasil jika tidak didukung oleh tempat atau saluran distribusi yang baik pula, untuk menjual jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Jika pelayanan perbankan syariah bisa dilakukan dimana saja diseluruh Indonesia, bisa dipastikan penetrasi pasar perbankan syariah akan lebih cepat berhasil.⁴³
- 4) *Promotion* (Promosi), dalam *marketing*, efektifitas sebuah iklan sering digunakan untuk menanamkan *brand image* atau agar lebih dikenal keberadaannya. Ketika *brand image* sudah tertanam dibenak

⁴² Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan...*, h. 291

⁴³ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan...*, h. 292

masyarakat umum, menjual sebuah produk, baik dalam bentuk barang maupun jasa akan terasa menjadi jauh lebih mudah.

- 5) *People* (Orang), bisa kita interpretasikan sebagai sumber daya manusia (SDM) dari perbankan syariah, baik secara langsung, maupun tidak langsung akan berhubungan dengan nasabah (*customer*), SDM ini pun sangat berkorelasi dengan tingkat kepuasan para pelanggan perbankan syariah.
- 6) *Process* (Proses), saat ini merupakan salah satu unsur tambahan *Marketing Mix* yang cukup mendapat perhatian serius dalam perkembangan ilmu *marketing*. Dalam perbankan syariah, proses atau mekanisme mulai dari melakukan penawaran produk hingga proses menangani keluhan pelanggan perbankan syariah yang efektif dan efisien perlu dikembangkan dan ditingkatkan.
- 7) *Physical evidence* (Bukti fisik), cara dan bentuk pelayanan kepada nasabah perbankan syariah juga merupakan bukti nyata yang seharusnya bisa dirasakan atau dianggap sebagai bukti fisik bagi para nasabahnya, yang suatu hari nanti diharapkan akan memberikan sebuah testimonial positif kepada masyarakat umum guna mendukung percepatan perkembangan perbankan syariah menuju arah yang lebih baik lagi dari saat ini.⁴⁴

⁴⁴ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan...*, h. 293-294

C. *Funding Officer*

1. Pengertian *Funding Officer*

Didalam dunia perbankan fungsi jabatan *Marketing Funding* juga sering disebut dengan *Funding Officer*. *Funding Officer* pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai *outcome* dari kegiatan distribusi dan logistic, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan.⁴⁵

Secara umum, pengertian *Funding Officer* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *Funding Officer Personil* yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam mengumpulkan dana dari masyarakat sebagai sumber dana bank dalam melakukan aktivitas usahanya.⁴⁶ Seperti yang terkandung dalam firman Allah swt.:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٥﴾

“...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.” (Q.s. Al-Ma’idah(5):2).

Dari ayat diatas dapat dilihat bahwa Tidak ada manusia yang terlepas sama sekali dari orang lain, karena mereka hidup saling

⁴⁵Pauji, Nawawi, Hakiem, “Strategi Pemasaran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di BPRS Amanah Ummah”, AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam.Vol.6 No.2, September 2015, h. 403

⁴⁶Pauji, Nawawi, Hakiem, “Strategi...,h. 403

berinteraksi. Oleh karenanya, disadari atau tidak, seseorang pasti memerlukan orang lain dalam hidup dan kehidupannya. Begitu juga dalam hal profesi atau jabatan pekerjaan, suatu profesi membutuhkan profesi yang lain seperti pihak bank membutuhkan seorang *funding officer* dan Nasabah untuk operasional banknya. Oleh karena pada fitrahnya manusia itu adalah makhluk sosial, maka jalinan kebersamaan dan hubungan kerjasama pasti diadakan oleh manusia, apapun latar belakangnya.⁴⁷

2. Fungsi *Funding Officer*

Sebagai seorang *Funding Officer* tentu telah ditetapkan fungsi yang harus diembannya. Fungsi ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Dalam praktiknya fungsi *Funding Officer* adalah:

- a) Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Produk bank yang dimaksud dibagi menjadi tiga kategori, yaitu dalam bentuk simpanan tabungan, simpanan *giro* dan simpanan *deposito*.

⁴⁷Sudi Al-Faqir, *Ayat-ayat Al-Qur'an Yang Berkenaan Dengan Pekerjaan*, dikutip dari www.google.com/amp/s/hsudiana.wordpress.com/2009/07/08/ayat-ayat-al-quran-yang-berkenaan-dengan-pekerjaan/amp/, pada hari Jum'at, tanggal 18 Januari 2019, Pukul 9.39 WIB.

- b) Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan, dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia diluar perbankan.⁴⁸

3. Tugas dan Tanggung Jawab *Funding Officer*

- a) *Funding Officer* sendiri bertanggung jawab pada pencapaian target bidang usaha *Funding* (pendanaan). Seorang *Funding Officer* akan diberikan target dari suatu bank yang mempekerjakannya untuk dapat menghimpun dana sebanyak-banyaknya dari nasabah. Dana dapat berasal dari beberapa produk bank diantara melalui simpanan tabungan, simpanan *giro* maupun simpanan *deposito* dari para nasabahnya. Selanjutnya dana yang telah dihimpun oleh seorang *Funding Officer* akan kembali disalurkan keluar dari pihak bank melalui berbagai macam produk pinjaman yang ditawarkan kepada nasabahnya baik pinjaman secara individu, lembaga maupun pihak swasta akan diproses oleh seorang *Marketing Lending*.
- b) Seorang *Funding Officer* dituntut untuk mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki kemampuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah ataupun calon nasabah, memiliki keahlian dalam menganalisa calon nasabah dari segi kebutuhan nasabah, memiliki *interpersonal skill* yang baik, serta mampu untuk menjalin atau

⁴⁸Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola...*, h. 190

memperluas jaringan atau *networking*, berorientasi pada target yang ditetapkan.⁴⁹

D. Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai seorang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.⁵⁰

Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.⁵¹

Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok:

1) Nasabah Baru

Nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya mau untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.⁵²

⁴⁹Pauji, Nawawi, Hakiem, "*Strategi...*", h. 403-404

⁵⁰M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2012), h. 189

⁵¹Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 143

⁵²Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), h. 67-68

2) Nasabah Biasa

Artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

3) Nasabah Utama (primer)

Artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.⁵³

E. *Electronic Banking (E-Banking)*

1. Pengertian *Electronic Banking (E-Banking)*

“Menurut Tampubolon (2009), *E-Banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. Sedangkan Clarke (2009) mengatakan bahwa *E-Banking* adalah penyediaan jasa perbankan pada sektor retail dan skala kecil melalui saluran elektronik.”⁵⁴

Melalui *E- Banking*, nasabah bank pada umumnya dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan berbagai peralatan elektronik (*intelligent electronic device*), seperti *personal computer* (PC), kios atau telepon.⁵⁵ Seperti halnya terkandung dalam firman Allah :

⁵³ Kasmir, *Etika Customer...*, h. 67-68

⁵⁴ Dewi Rosa Indah, *Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI Cabang Langsa*, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016, h. 547

⁵⁵ Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 361

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”. (Q.s. Al-Insyirah(94) :5-6).

Dari ayat diatas menunjukkan bahwa disetiap kesulitan itu pasti ada kemudahan. yang mana *E-Banking* ini lah suatu fasilitas yang disediakan oleh bank yang memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk melakukan berbagai jenis transaksi sehingga nasabah tidak bersusah payah pergi ke bank untuk melakukan suatu transaksi karena telah diberikan kemudahan seperti transaksi online atau yang dikenal dengan *Electronic Banking*. Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan *Electronic Banking (E- Banking)* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *sms banking, internet banking* dan *mobile banking*. Dalam memberikan pelayanan *E- Banking*, bank dapat menyediakan layanan yang bersifat *informational, communicative* dan/atau *transactional*.⁵⁶

2. Sejarah *Electronic Banking (E-Banking)*

Electronic Banking adalah istilah yang menggambarkan semua transaksi yang terjadi antara perusahaan, organisasi, dan individu dan lembaga perbankan mereka. Pertama dikonseptualisasikan dalam pertengahan 1970-an, Inggris Negara pertama yang mempunyai layanan perbankan *online*, didirikan oleh *Bank of Scotland* bagi para pelanggan dari *Nottingham*

⁵⁶Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk...*, h. 361

Building Society (NBS) pada tahun 1983. Beberapa bank yang ditawarkan nasabah perbankan elektronik pada tahun 1985. Namun, kurangnya pengguna internet, dan biaya yang terkait dengan penggunaan *online banking*, terhambat pertumbuhan. Ledakan internet diakhir 1990-an membuat orang lebih nyaman dengan membuat transaksi melalui web. Meskipun kehancuran dot-com, *E-Banking* tumbuh bersama internet.⁵⁷

Sementara lembaga keuangan mengambil langkah untuk menerapkan *E-Banking* dipertengahan 1990-an, *Stanford Federal Credit Union* adalah lembaga keuangan pertama yang menawarkan layanan internet *banking online* untuk semua anggotanya pada bulan Oktober 1994, banyak konsumen ragu-ragu untuk melakukan transaksi keuangan melalui web. Butuh adopsi perdagangan elektronik, berdasarkan perusahaan *trailblazing* seperti *America Online*, *Amazon.com* dan *eBay*, untuk membuat ide membayar untuk barang secara *online* luas. Pada tahun 2000, 80 persen dari bank-bank AS yang ditawarkan *E-Banking*. Di gunakan pelanggan tumbuh perlahan-lahan. Di *Bank of America*, misalnya, butuh 10 tahun untuk memperoleh 2 juta *E-Banking* pelanggan.⁵⁸

Pada tahun 2001, *Bank of America* menjadi bank pertama ke atas 3 juta pelanggan *online banking*, lebih dari 20 persen basis pelanggannya. Sebagai perbandingan, lembaga-lembaga nasional lebih besar, seperti *Citigroup* mengklaim 2,2 juta hubungan *online* secara global, sementara JP Morgan Chase Fargo memiliki 2,5 juta pelanggan *online banking*, termasuk

⁵⁷Dira17, *E-Banking*, dikutip dari <http://dirablog17.blogspot.com/2012/03/makalah-e-banking.html>, pada hari Senin, tanggal 29 Oktober 2018, Pukul 22.01 WIB

⁵⁸Dira17, *E-Banking...*, pada hari Senin, tanggal 29 Oktober 2018, Pukul 22.01 WIB

usaha kecil. Pelanggan *online* terbukti lebih loyal dan menguntungkan dari pelanggan biasa. Pada Oktober 2001, *Bank of America* pelanggan dieksekusi rekor 3,1 juta pembayaran tagihan elektronik, dengan total lebih dari \$1 miliar. Pada tahun 2009, sebuah laporan *Gartner Group* memperkirakan bahwa 47 persen orang dewasa AS dan 30 persen di Inggris bank *online*. Tahun 2000, implementasi *E-Banking* dan *mobile banking* mulai dilakukan oleh beberapa Bank di Indonesia dan sampai saat ini. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya.⁵⁹

3. Jenis Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*

Dalam *E-Banking* adanya pemisahan secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari nasabah adalah hal yang terpenting bagi bank. Dalam Al-Qur'an dijelaskan mengenai tatacara transaksi yang dilakukan tidak tunai yaitu keterangan dalam surah Al-Baqarah ayat 282 :

يَا أَيُّهَا ءَامَنُوا الَّذِينَ إِذَا تَدَايَنْتُمْ اِّلْبِدِيْنَ اَّلْجَلِ مُسَمًّى فَاكْتُبُوهُ...

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.” (Q.s. Al Baqarah (2): 282).

Dari ayat diatas dapat dijelaskan apabila dalam bermuamalah tidak secara tunai maka tuliskanlah. Hal ini dalam dunia perbankan bermuamalah secara tidak tunai yaitu transaksi yang dilakukan melalui *E-Banking*. Saat ini transaksi *E-Banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan

⁵⁹Dira17, *E-Banking*..., pada hari Senin, tanggal 29 Oktober 2018, Pukul 22.01 WIB

dapat berkembang lebih jauh lagi diwaktu mendatang. Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain:

- a) Transfer Dana atau Pemindahan Dana
 - 1) Dua rekening di bank yang sama
 - 2) Rekening di bank yang berbeda, missal rekening di bank A ke rekening di bank B, dan lain-lain.
- b) Informasi
 - 1) Saldo
 - 2) Transaksi, dan lain-lain.
- c) Pembayaran
 - 1) Listrik
 - 2) Handphone berbagai operator
 - 3) Iuran TV kabel
 - 4) PBB
 - 5) Kartu Kredit, dan lain-lain⁶⁰
- d) Pembelian
 - 1) Pulsa telepon berbagai operator
 - 2) Pulsa PLN Prabayar
 - 3) Pulsa ETOL, dan lain-lain.⁶¹

⁶⁰ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 66

⁶¹ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar ...*, h. 66

4. Produk-Produk *Electronic Banking*

Kemajuan teknologi *E-Banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun *wireless*(tanpa kabel).⁶²

Ternyata *E-Banking* tersebut telah melahirkan beberapa produk, yaitu *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, dan *Sms Banking*:

a) *Internet Banking*

“Menurut Bank Indonesia (2004), *Internet Banking* merupakan salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.”⁶³

“Menurut Turban et al. (2002), *Internet Banking* adalah perbankan yang menggunakan internet yang memungkinkan di lakukannya pembayaran tagihan, mendapatkan pinjaman dari bank, atau melakukan transfer antar rekening. Sedangkan menurut Furst et al. (2000) mendefinisikan *Internet Banking* sebagai penggunaan internet sebagai saluran perpanjangan jarak jauh untuk mengantarkan jasa-jasa perbankan.”⁶⁴

Internet Banking, ini termasuk saluran teranyar *E-Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone Banking* yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini

⁶²Maryanto Supriyono, *Buku Pintar...*, h. 67

⁶³ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 113

⁶⁴ Wiji Nurastuti, *Teknologi...*, h. 113

adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar komputer/PC atau PDA.⁶⁵

b) *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon selular/*handphone GSM* dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon selular misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya.

c) *Phone Banking*

Phone Banking Adalah layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi *financial non-cash* melalui telepon.⁶⁶

d) *Sms Banking*

Sms Banking Adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular dengan menggunakan media *SMS(Short Message Service)*.⁶⁷

Produk tersebut membuat lompatan teknologi yang luar biasa, menembus batasan ruang dan waktu. Kapanpun dimanapun nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam. Nasabah dibuat nyaman dengan produk dan jasa ini, karena untuk transaksi yang bermacam-macam cukup bertransaksi

⁶⁵ Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h. 6

⁶⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Ed 1, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 177

⁶⁷ Wiji Nurastuti, *Teknologi...*, h. 67-68

ditempat nasabah, dan tidak perlu datang ke bank dan tidak perlu antri panjang didepan *Teller* atau antri di mesin *ATM*.⁶⁸

5. Perkembangan Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*

Transaksi yang dapat dilakukan via “*Electronic Banking*” akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Selama ini *E-Banking* telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologilah yang turut mendorong ke arah itu. Ada beberapa bidang teknologi yang saling berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan *E-Banking*, yaitu:

a) *Hardware*

Pada intinya perkembangan *hardware* tertuju kepada perkembangan teknologi *mikroprosesor* (sebagai otak dari komputer). Peningkatan kemampuan *mikroprosesor* dalam melakukan jumlah instruksi per detik (contoh dari 2 miliar instruksi per detik menjadi 100 miliar instruksi per detik) dan peningkatan kemampuan *multitasking* dan lain-lain.⁶⁹

b) *Software*

Menyangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasi program.

c) Teknologi Komunikasi Data

Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu *Voice* dan data. Sebagai gambaran kalau kita ngobrol (telepon biasa/konvensional) dengan teman sambil ketawa-ketawa itu adalah

⁶⁸ Wiji Nurastuti, *Teknologi...*, h. 68

⁶⁹ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar...*, h. 68

“Voice”, dan ini teknologi “Analog”. Sedangkan “Data” dikaitkan dengan teknologi “Digital”. Sekarang ini peta perubahan teknologi menjurus ke arah menggunakan teknologi digital. Contohnya internet, TV Digital, pelayanan data *service* (Indosat, Telkom, XL, operator telepon *GSM/CDMA*).

d) *Host to Host*

Ini berkaitan dengan hubungan kerja sama antara pihak bank dengan pihak lain. Sebagai contoh, pembayaran rekening listrik dapat dibayar di Bank A via *ATM* Bank A. Maka server Bank A harus dapat berhubungan dengan server PLN (*Host to Host*) untuk komunikasi data.⁷⁰

6. Keamanan Transaksi *E-Banking*

- a. PIN merupakan kode akses sehingga nomor pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b. Untuk *Internet Banking*, *User ID* bersifat rahasia dan *key token* tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
- c. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
- d. *Sim Card handphone* harus dilindungi karena nomor telepon tersebut sudah terdaftar pada database komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui *phone banking*. Apabila nomor *handphone* tersebut akan dijual atau di buang, nomor tersebut harus di-*unregistered*.

⁷⁰ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar...*, h. 68-69

- e. Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.⁷¹

7. Keuntungan *E-Banking*

- a. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
- b. Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau *handphone*, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisiensi biaya.
- c. Aman, *Electronic Banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key Token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.⁷²

8. Resiko *Internet Banking*

Resiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan *Phising*. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya.⁷³

⁷¹ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar...*, h. 70

⁷² Maryanto Supriyono, *Buku Pintar...*, h. 70-71

⁷³ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar...*, h. 71

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat BNI Syariah Cabang Bengkulu

Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan Syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berdasarkan pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 Kantor Cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.¹

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office Channeling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia Di dalam pelaksanaan oprasionalnya perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek Syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan Syariah.

Didalam *corporate plan* UUS BNI tahun 2000 diterapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off*

¹BNI Syariah, di kutip dari www.bnisyariah.co.id, pada hari Kamis, tanggal 21 Februari 2019, Pukul 21.32 WIB.

bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang surat berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.²

Untuk Cabang BNI Syariah Cabang Bengkulu diresmikan pada bulan April 2012. September 2013 jumlah Cabang BNI Syariah mencapai 64 kantor Cabang, 161 Kantor Cabang pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point.³

B. Visi dan Misi BNI Syariah

1. Visi BNI Syariah

Menjadi Bank Syariah pilihan Masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.⁴

2. Misi BNI Syariah

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan Syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

² BNI Syariah, di kutip dari www.bnisyariah.co.id,...

³ BNI Syariah, di kutip dari www.bnisyariah.co.id,...

⁴ BNI Syariah, di kutip dari www.bnisyariah.co.id,...

- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

C. Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Bengkulu

Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Bengkulu menggunakan desain model horizontal, model ini dibuat dengan menarik garis secara horizontal dengan pembagian fungsional masing-masing bersama tugasnya masing-masing.⁵

Adapun fungsi pokok masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*

- a. Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
- b. Mengkoordinir Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan tahun cabang.
- c. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk Bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.⁶

2. *Operational Manager*

- a. Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi-transaksi jasa perbankan.
- b. Menyelenggarakan pelaporan transaksi kegiatan jasa-jasa perbankan pemupukan dana, posisi likuiditas dan pembiayaan.

Operational Manager membawahi:

⁵ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

⁶ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

1. *Customer Service Head (CSH)*
2. *Financing Administration Head (FAH)*
3. *Back Office Head (BOH)*⁷
3. *Branch Manager controller (BIC)*
 - a. Membantu kepada cabang dalam melaksanakan fungsi pengawasan cabang.
 - b. Memelihara kecermatan dan ketelitian dan accounting, informasi keuangan serta laporan-laporan lain.
 - c. Mendorong dipatuhinya ketepatan atau kebijakan yang digariskan oleh kantor pusat, kantor cabang maupun Bank Indonesia.⁸
4. *SME financing Head (SFH)*
 - a. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja dibidang pembiayaan produktif.
 - b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi maupun kegiatan usaha setempat.
 - c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan produktif.

*SFH membawahi SME Account office (SAO).*⁹
5. *Sales Head (SH)*
 - a. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja dibidang pembiayaan konsumtif dan pendanaan.

⁷ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

⁸ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

⁹ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

- b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi setempat.
- c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan konsumtif dan produk-produk perbankan lainnya.

SH membawahi:

- 1. *Sales office* (SO)
- 2. *Sales asisten* (SA)¹⁰

6. *Processing Head* (PH)

- a. Memastikan bahwa semua pembiayaan, penambahan pembiayaan atau cross clearing telah mendapatkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan limit.
- b. Memastikan kebenaran administrasi atas pembiayaan yang diberikan.
- c. Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya.

CPH membawahi:

- 1. *Consumer processing Assistant* (CPA)
- 2. *Collection assistant* (CSH)¹¹

7. *Customer service Head* (CSH)

- a. Menyelenggarakan dan melakukan pemantauan layanan.
- b. Menyusun target untuk pencapaian Indeks pelayanan (KP)
- c. Memeriksa aplikasi pembukuan rekening dan transaksi harian.

CSH membawahi:

- 1. *Customer Service*
- 2. *Teller*.¹²

¹⁰ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

¹¹ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

8. *Financing Administration Head (FAH)*

- a. Memeriksa mutasi harian
- b. Memastikan kebenaran posting
- c. Menyiapkan penyelenggaraan pengadministrasiannya.

OH membawahi:

1. *Financing Administration Assistant (FAA)*
2. *Operational Assistant (OA)*¹³

9. *Back Office Head (BOH)*

- a. Mengelola secara optimal fasilitas fisik cabang untuk menunjang pelayanan kantor cabang.
- b. Menyediakan dan mensupport kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fasilitas cabang.
- c. Mengawasi dan menyusun penyelenggaraan administrasi asset cabang.¹⁴

Tabel 1.2
Daftar Pegawai BNI Syariah Cabang Bengkulu

No	Nama pegawai	Posisi/jabatan
1	Amirudin Umar	Branch manager
2	Wahyu Kota bumi	Operational manager
3	Rachmat putra	SMEFH
4	Novan Zaman H	FAH
5	Rahmi Andriani	Sales head
6	Rahma Hasanuddin	CSH
7	Novlen	PH
8	Trisnu Edy winata	Sales Operational
9	Adietya muhlizar	SMEAO

¹² PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

¹³ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

¹⁴ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

10	Fahrul	PA
11	Bella Anindita putri	PA
12	Ray nandi Pratama	CA
13	Nine Aprilianti	FA
14	Gina erlinda	FA
15	Ruri inayati	CS
16	Ade Nova subrata	PA
17	Uciany Prastiamukti	FAA
18	Nofrianda karna	BOH
19	Boby Hardiansya P	SA
20	Muhamammad Arifin	Teller
21	Rapika Kusmati	Teller
22	Rahmatin Nadia	Teller
23	Helna tri Agustini	Teller
24	Tita Melina	ADA
25	Rahmatin Putrado	SA
26	Diga	SME
27	Mutia Hany	BIC
28	Handriko	Trance
29	Radias sundro	Traince
30	Muhammad Iqbal	OA
31	Erlin priadi	FA
32	Herman Fauzi	DS
33	Eka Aprianto	Driver
34	Eka Wartono	Driver
35	Gatra setyo Widaya	Driver
36	Mardiansyah	Pelayan
37	Slamet Santoso	Cleaning
38	Nurdianto	Secuty
39	Komar Iswari	Secuty
40	Miko sutomo	Security
41	Mulyadi kadri	Driver
42	Alvianda Eko Wiranto	DS
43	Egi Edwin putra	Security

Sumber: Data BNI Syariah Cabang Bengkulu¹⁵

¹⁵ PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

D. Produk Penghimpunan Dana BNI Syariah Cabang Bengkulu

1. Tabungan iB Hasanah

Tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi *E-Banking*. Tabungan iB hasanah menurut para bankir BNI syariah adalah: Simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menggunakan syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek/giro. Tabungan iB hasanah merupakan simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah Muthalaqah* atau simpanan berdasarkan akad *Wadiah*.

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Tersedia pilihan dengan akad *Mudharabah* atau *Wadiah*.
- b. Bebas biaya administrasi bulanan untuk akad *Wadiah*
- c. Buku tabungan
- d. BNI Syariah *card silver*
- e. *Aoutodebet* untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan tabungan iB hasanah dan tabungan iB Thi hasanah
- f. Di jamin oleh LPS (lembagan penjamin simpanan)
- g. Dapat di jadikan agunan pembiayaan.¹⁶

2. Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan bagi nasabah "*High Network*" dengan bagi hasil yang lebih Komplit. Tabungan dengan manfaat lebih berupa fasilitas transaksi *E-Banking* dan fasilitas *executive lounge* bandara yang telah bekerja sama

¹⁶ Brosur BNI Syariah

dengan BNI syariah, simpanan transaksi yang ditunjukkan bagi nasabah prima BNI syariah, yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudrabah Muthlaqah*.

Fasilitas yang dimiliki :

- a. Buku Tabungan
 - b. BNI syariah card gold dengan limit transaksi penarikan tunai di *ATM* transaksi lebih besar.
 - c. *Executive lounge* di bandara yang kerja sama dengan BNI syariah
 - d. *Autodebet* untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulan tabungan iB hasanah dan tabungan iB THI hasanah.
 - e. Dijamin oleh LPS (lembaga penjamin simpanan)
 - f. Dapat dijadikan agunan pembiayaan.¹⁷
3. Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif serta berbagai fasilitas transaksi *E-Banking*.

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Buku tabungan
- b. BNI syariah *card gold* dengan limit transaksi penarikan tunai dan transfer lebih besar.
- c. *Executive lounge* di bandara yang bekerja sama dengan BNI syariah.

¹⁷ Brosur BNI Syariah

- d. *Autodebet* untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan tabungan iB hasanah dan tabungan iB dan tabungan iB THI hasanah.
 - e. Dijamin oleh LPS (lembaga penjaminan)
 - f. Dapat dijadikan agunan pembiayaan.
4. Tabungan iB THI Hasanah

Tabungan untuk perencanaan perjalanan haji yang di kelola secara syariah dengan sistem setoran bebas atau bulanan dan terekomendasi dengan *SISKOHAT* Kementrian Agama sehingga proses mendapatkan nomor porsi haji jadi lebih mudah.

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Buku tabungan
 - b. *Autokredit* untuk setoran bulanan dari rekening tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah.
 - c. Perlindungan asuransi kecelakaan diri.¹⁸
5. Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan untuk perencanaan masa depan dengan sistem setoran bulanan dan manfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana lainnya.

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Buku tabungan.

¹⁸ Brosur BNI Syariah

- b. Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1(satu) tahun dan maksimal 18 (delapan belas) tahun.
- c. Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening tabungan iB hasanah.¹⁹

6. Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah umur 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu *ATM* atas nama anak dan *SMS* notifikasi.

Fasilitas yang dimiliki:

- a. *ATM* atas nama anak dengan maksimal transaksi Rp.500.000,-/hari
- b. Layanan transaksi perbankan secara elektronik
- c. Layanan notifikasi transaksi via *SMS* kepada orang tua anak
- d. *ATM* dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin *EDC* BNI.
- e. Setoran dapat dilakukan melalui *cash deposito machine (CDM)*.²⁰

7. Giro iB Hasanah

Simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola dalam prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan bilyet giro.

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Tersedia buku cek dan bilyet giro.
- b. Tersedia dalam pilihan beberapa mata uang: Rupiah dan US Dollar
- c. *Online*, dan kemudahan bertransaksi untuk penyetoran maupun penarikan uang tunai di 239 *Outlet* regular BNI Syariah dan

¹⁹ Brosur BNI Syariah

²⁰ Brosur BNI Syariah

penyetoran uang tunai lebih dari 1.500 kantor BNI dengan layanan syariah diseluruh indonesia.

- d. Fasilitas *Intercity Clearing*, memberikan kemudahan penarikan cek/bilyet giro dari bank-bank seluruh indonesia.

8. Deposito iB Hasanah

Investasi berjangka yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan-perusahaan. Pengelola dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan bagi hasil yang kompetitif sesuai dengan akad.

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Bilyet Deposito
- b. Tersedia berbagai pilihan mata uang (Rupiah dan USD) dan jangka waktu (1, 3, 6, dan 12 bulan) untuk sistem kapitalisasi jangka waktu yang tersedia 6 dan 12 bulan.
- c. Tersedia pilihan perpanjangan secara otomatis (*Automatic Roll Over/ARO*) dan tidak otomatis (*Non Automatic Roll Over/ARO*) pada saat jatuh tempo.²¹

²¹ Brosur BNI Syariah

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran *Funding Officer* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu dalam Berupaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking*.

Setiap produk yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu tentunya ada yang berperan dalam memasarkan atau mempromosikan dan langkah-langkah untuk menarik minat nasabah supaya tertarik menggunakan produk tersebut, terutama produk jasa bank yaitu *E-Banking* sehingga dengan keunggulan-keunggulan yang dimiliki dapat terjadinya peningkatan terhadap jumlah nasabah.

Berikut ini penulis mengemukakan hasil penelitian tentang Peran *Funding Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui fasilitas *E-Banking*. Penulis melakukan wawancara dengan bapak Muhamad Iqbal selaku *Funding Officer* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu. *E-Banking* (*electronic banking*) adalah kegiatan melakukan transaksi pembayaran dan transaksi lainnya melalui jaringan internet dengan *Website* milik bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan. Fasilitas *E-Banking* di BNI Syariah kantor cabang Bengkulu telah disediakan sejak berdirinya bank tersebut yakni pada tahun 2012, dilihat dari akan kebutuhan nasabah yang menginginkan transaksi yang mudah, cepat dan nyaman tanpa antri ke bank serta untuk menarik minat nasabah, maka dari itu BNI Syariah kantor cabang Bengkulu menyediakan fasilitas *E-Banking* tersebut.¹

¹ Muhamad Iqbal, *Funding Officer*, Wawancara pada tanggal 3 Mei 2019

Mengenai Peran *Funding Officer* di BNI Syariah kantor cabang Bengkulu dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui fasilitas *E-Banking*, bapak Muhamad Iqbal selaku *Funding Officer* BNI Syariah kantor cabang Bengkulu mengatakan bahwa berbagai upaya yang telah dilakukan agar banyak yang menggunakan fasilitas *E-Banking* diantaranya yaitu dengan melakukan Sosialisasi, Edukasi mengenai penggunaan *E-Banking* beserta menjelaskan keuntungan serta kelebihan menggunakan *E-Banking* BNI Syariah dengan mengadakan seminar dan kerjasama ke berbagai Institusi seperti kampus UMB yang mana pembayaran SPP setiap mahasiswa per semester melalui sistem *Virtual Account*. Yang dimaksud dengan *Virtual Account* adalah nomor identifikasi pelanggan perusahaan terdiri dari 16 digit nomor yang dibuka oleh bank atas permintaan perusahaan untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya sebagai nomor rekening tujuan penerimaan, dan hasil transaksi dapat dilihat secara online melalui BNI *Direct* atau BNI *Corporate iBanking*. Jadi mahasiswa tidak perlu lagi datang ke bank untuk membayar SPP dan cukup melalui *handphone*, dengan kemudahan tersebut sehingga mereka pun membuka rekening dan menggunakan *E-Banking* BNI Syariah. Kemudian kerjasama juga dengan Rumah Sakit Tiara Sella, Rumah Sakit Ummi, Yayasan Al-Hasanah termasuk SDIT Al-Hasanah.²

Selain itu *Funding Officer* BNI Syariah kantor cabang Bengkulu juga melakukan Promosi melalui *Website* (www.bnisyariah.com), *Instagram*

² Muhamad Iqbal, *Funding Officer*, Wawancara pada tanggal 3 Mei 2019

(*bnisyariahbangkulu*), dan *Facebook (PT.Bank BNI Syariah Bengkulu)* milik BNI Syariah kantor cabang Bengkulu, kemudian dengan membuat Brosur *E-Banking BNI Syariah*. yang mana melalui media sosial tersebut mempromosikan atau menginfokan tentang berbagai layanan kemudahan dan fitur apa saja yang didapatkan pada *E-Banking BNI Syariah*, dengan maksud agar nasabah dan calon nasabah memperoleh informasi mengenai produk dan jasa bank tersebut termasuk *E-Banking*. Dan untuk masyarakat individu BNI Syariah melakukan sosialisasi, edukasi, dan promosi kepada nasabah yang datang ke kantor yang dapat dibantu oleh *Customer Service*.³

Dengan berbagai upaya yang telah dilakukan oleh *Funding Officer* menurut keterangan bapak Muhamad Iqbal selaku *Funding Officer* peningkatan terhadap jumlah nasabah dapat dirasakan oleh pihak bank karena setelah dilakukannya Sosialisasi, Edukasi, dan Promosi baik ke institusi atau perusahaan maupun melalui media sosial, mulai cukup banyak yang berdatangan ke kantor ingin menjadi nasabah BNI Syariah dengan membuka rekening dan mengaktifkan layanan *E-Banking BNI Syariah*, beliau juga mengatakan bahwasanya pengguna *E-Banking* saat ini sudah banyak.⁴

Berdasarkan data dan wawancara diatas peneliti dapat melihat bahwa *Funding Officer* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu sudah berperan dengan baik dalam menjalankan tugasnya, dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh *Funding Officer* seperti melakukan *Sosisalisasi, Edukasi* ke berbagai institusi atau perusahaan yang kemudian menjalin kerjasama dan

³ Muhamad Iqbal, *Funding Officer*, Wawancara pada tanggal 3 Mei 2019

⁴ Muhamad Iqbal, *Funding Officer*, Wawancara pada tanggal 3 Mei 2019

melakukan *Promosi* melalui berbagai media sosial dan juga brosur, sehingga banyak para nasabah dan calon nasabah yang berminat untuk menggunakan fasilitas *E-Banking* BNI Syariah karena berbagai kemudahan yang didapat dalam bertransaksi dan dapat dilihat bahwasannya banyak nasabah yang menggunakan fasilitas *E-Banking* di BNI Syariah kantor cabang Bengkulu.

B. Kelebihan dan Kekurangan yang Terdapat pada *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu.

Dengan memanfaatkan *E-Banking*, banyak keuntungan yang akan diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *E-Banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *E-Banking* tersebut. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa setiap kelebihan tentu saja adanya kekurangan. Berikut ini penulis mengemukakan hasil penelitian tentang kelebihan dan kekurangan yang terdapat pada *E-Banking* BNI Syariah kantor cabang Bengkulu. Penulis melakukan wawancara kepada *Funding Officer* yakni bapak Muhamad Iqbal dan *Customer Service* yakni bapak Radas Sundoro.

Untuk menjawab rumusan masalah yang kedua ini selain wawancara dengan *Funding Officer* penulis diarahkan oleh pihak bank untuk melakukan wawancara dengan *Customer Service*, karena jika nasabah mengalami suatu masalah atau keluhan mengenai *E-Banking*, nasabah tersebut dapat menyampaikan kepada *Customer Service*, sehingga pihak bank dapat mengetahui apa saja kebutuhan yang diperlukan nasabah, dan juga pihak bank

dapat mengetahui kekurangan *E-Banking* tersebut dari masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah kepada *Customer Service* sehingga pihak bank dapat memperbaiki atau mengembangkan sistem dari *E-Banking* tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat penulis adalah sebagai berikut:

1. Kelebihan *E-Banking* BNI Syariah

Kelebihan dari *E-Banking* BNI Syariah menurut keterangan bapak Muhamad Iqbal selaku *Funding Officer* mengemukakan bahwa dari segi jenis dan fitur yang terdapat pada *E-Banking* BNI Syariah antara lain *Mobile Banking, SMS Banking, Internet Banking, BNI Hasanah Personal, Wakaf Hasanah BNI, dan Hasanah Life Style* dengan berbagai fitur di antaranya:⁶

- a. Rekeningku, yang meliputi informasi Tabungan dan Giro, Deposito dan Tapenas, Pinjaman, Investasi, DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) dan Pembukaan Rekening.
- b. Transfer, yang meliputi Transfer Antar BNI, *Online Antar Bank, Kliring, Dana Pensiun, Rekening Sendiri, dan Virtual Account Billing.*
- c. Pembayaran, yang meliputi Kartu Kredit BNI, Kartu Kredit Bank Lain, Pasca Bayar Telepon, Listrik, BPJS, MPN G2, *Multifinance, TV Berlangganan, ZIS dan Qurban, Pembayaran PDAM & IPL, Asuransi,*

⁶ Muhamad Iqbal, *Funding Officer*, Wawancara pada tanggal 3 Mei 2019

Tiket Kereta Api, Tiket Penerbangan, Internet, Pinjaman Personal, Pegadaian, Biaya Pendidikan, Pajak, PGN, TKI, Samsat.

- d. Pembelian, yang meliputi *Top Up Link Aja*, *Voucher Prabayar Telepon*, *Token Listrik*, *Top Up Agen Penerbangan*, *Top Up Go-Pay*, *Top Up UnikQu*, *Top Up Tapcash*, *Voucher TV Berlangganan*, dan *Paket Data*.
- e. Investasi, yang meliputi *Reksadana* dan *SBN Ritel*.
- f. Produk dan Jasa Lainnya, yang meliputi *BNI Debit Online (VCN)*, *Aktivasi Transaksi Kartu di LN*, *Pertamina LPG 3KG*, *Pencairan Deposito*, *Bukti Transaksi*, *Ubah Pin Kartu Debit*, dan *Pelunasan Haji Reguler*.
- g. Administrasi, yang meliputi *Ubah MPIN*, *Ubah Password*, *Hapus Daftar Favorite*, dan *Blokir Kartu Debit*.⁷

Dilihat dari jenis dan fitur yang terdapat pada *E-Banking* BNI Syariah tersebut maka nasabah dapat memperoleh banyak keuntungan sebagaimana keterangan dari bapak Muhamad Iqbal selaku *Funding Officer* BNI Syariah kantor cabang Bengkulu mengungkapkan bahwa keuntungan yang diperoleh dari *E-Banking* BNI Syariah diantaranya yaitu mudah untuk digunakan atau di akses, lebih praktis, dapat melakukan transaksi dengan cepat sehingga dapat efektif terhadap biaya tanpa harus pergi ke *outlet* bank, cukup dengan menggunakan *Handphone* dan akan hemat waktu karena bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan

⁷ Muhamad Iqbal, *Funding Officer*, Wawancara dan *E- Banking* BNI Syariah pada tanggal 3 Mei 2019

sarana pendukung seperti jaringan internet. Bisa untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah seperti berbelanja *Online/ Online Shop*, pembelian pulsa, listrik dan pembelian lainnya, bisnis, transfer, pembayaran dan sebagainya. Jadi sangat efisien dan efektif bagi nasabah terutama nasabah yang memiliki kesibukan terhadap berbagai aktivitasnya.⁸

2. Kekurangan *E-Banking* BNI Syariah

Hasil wawancara mengenai kekurangan dari *E-Banking* BNI Syariah kantor cabang Bengkulu berdasarkan keterangan yang diungkapkan oleh bapak Muhamad Iqbal selaku *Funding Officer* mengatakan bahwa, untuk fasilitas teknologi *E-Banking* yang di gunakan oleh BNI Syariah masih menginduk kepada BNI umum disebabkan oleh pertimbangan biaya dan waktu jika membuat jaringan teknologi sendiri, jadi secara teknologi BNI Syariah masih menggunakan fasilitasnya BNI umum akan tetapi *E-Banking* BNI Syariah menyediakan fitur seperti pembayaran seperti Zakat, Infaq, Shodaqoh, Qurban, dan juga Haji.⁹

Menurut keterangan bapak Radias Sundoro selaku *Customer Service* BNI Syariah kantor cabang Bengkulu mengenai kekurangan *E-Banking* BNI Syariah menyatakan bahwa terdapat beberapa kelemahan dari sistem dan dari nasabah. Seperti bisa terjadi gagal transaksi karena jaringan yang kurang stabil, adanya oknum yang tidak bertanggung jawab seperti *Hacker*, kemudian rawan pembobolan karena nasabah tidak menyimpan pin akses dengan baik, ketidaksengajaan dari nasabah yang

⁸ Muhamad Iqbal, *Funding Officer*, Wawancara pada tanggal 3 Mei 2019

⁹ Muhamad Iqbal, *Funding Officer*, Wawancara pada tanggal 3 Mei 2019

salah pencet saat menggunakan *E-Banking*, Lupa *Password* karena *E-Banking* BNI Syariah memiliki dua *Password* yakni *Password* Utama (akses masuk) dan *Password* Transaksi. Untuk mengatasinya nasabah harus menghubungi *Call Centre* BNI Syariah atau datang langsung ke bank agar masalah tersebut dapat terselesaikan.¹⁰

Berdasarkan wawancara diatas peneliti dapat melihat bahwa *E-Banking* BNI Syariah dari segi jenisnya maupun dari segi fiturnya sudah lengkap, dengan berbagai macam keuntungan dan kemudahan yang didapat meskipun masih terdapat beberapa kelemahan dan juga ada resiko pembobolan dari *hacker* tetapi fasilitas *E-Banking* ini sangat memudahkan bagi nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi dan memperoleh informasi dengan mudah dan tanpa buang waktu untuk antri ke bank karena mudah diakses dimana pun dan kapan pun terutama bagi nasabah yang di sibukkan dengan segala aktivitasnya, sehingga akan berdampak juga terhadap peningkatan jumlah nasabah BNI Syariah kantor cabang Bengkulu.

C. Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui observasi dan wawancara untuk penelitian ini, maka dapat diuraikan dibawah ini mengenai Peran *Funding Officer* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu dalam berupaya meningkatkan jumlah Nasabah melalui fasilitas *E-Banking* dan Kelebihan serta Kekurangan dari *E-Banking* BNI Syariah.

¹⁰ Radas Sundoro, *Customer Service*, Wawancara pada tanggal 3 Mei 2019

Electronic Banking sebagai jasa dan produk Bank secara langsung kepada Nasabah melalui media elektronik diciptakan untuk mewujudkan keinginan Nasabahnya yang menginginkan transaksi dengan mudah, aman, dan nyaman, bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Fasilitas *E-Banking* di BNI Syariah kantor cabang Bengkulu ini dapat memudahkan Nasabahnya dalam bertransaksi sehingga cukup banyak yang berminat. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya pengguna *E-Banking* BNI Syariah dan jumlah nasabah yang terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah nasabah tersebut bukan terjadi hanya secara kebetulan saja, namun ada yang berperan didalamnya salah satunya yaitu *Funding Officer*. Dalam menjalankan peran, *Funding Officer* telah melakukan berbagai upaya yang cukup baik untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah dengan fasilitas *E-Banking* ini, seperti melakukan Sosialisasi kepada nasabah, Edukasi tentang tata cara penggunaan *E-banking* baik kepada Institusi maupun masyarakat individu, kemudian menjelaskan kemudahan dan keuntungan yang didapat dari pemakaian *E-Banking*, selain itu juga melakukan promosi melalui berbagai media sosial seperti *Website* BNI Syariah, *Facebook*, *Instagram* dan berupa brosur. Berdasarkan hal tersebut maka *Funding Officer* BNI Syariah telah menjalankan suatu peran seperti Menurut Soerjono Soekanto yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Yang mana *Funding Officer* memiliki tugas dan fungsi untuk mencari nasabah yang mempunyai dana lebih agar mau

menyimpannya ke dalam bank, memperkenalkan, mempromosikan, dan memasarkan produk perbankan, dan memperluas jaringan antar bank atau dengan dunia luar perbankan.

Kelebihan yang terdapat pada *E-Banking* BNI Syariah kantor cabang Bengkulu baik dari segi jenisnya maupun fitur yang terdapat didalamnya sudah cukup lengkap sehingga banyak keuntungan yang didapat oleh Nasabahnya diantaranya yaitu mudah untuk digunakan atau diakses, lebih praktis, bebas antri, biaya lebih efektif, hemat waktu, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja asalkan tersedia jaringan internet, memenuhi berbagai kebutuhan termasuk untuk pembelian *Online*, bisnis, transfer, pembayaran dan lain sebagainya. Selain memberikan keuntungan bagi nasabah, bank juga mendapatkan keuntungan seperti menarik minat nasabah untuk menggunakan fasilitas tersebut. Karena *E-Banking* BNI Syariah ini terus dilakukan pengembangan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan kemajuan teknologi. Dan perbedaannya dengan bank lain layanan *E-Banking* BNI Syariah seperti *Mobile Banking*, *SMS Banking*, dan *Internet Banking* dimuat dalam satu aplikasi sehingga tidak menghabiskan ruang memori *Handphone*, dan kelebihan lainnya jika nasabah BNI Syariah ingin bertransaksi ke bank BNI umum tidak dikenakan biaya transaksi, sedangkan pada bank syariah lain jika ingin bertransaksi kepada bank umum dikenakan biaya transaksi.

Kekurangan dari *E-Banking* BNI Syariah ini masih menginduk kepada BNI umum dikarenakan keterbatasan biaya dan waktu jika membuat jaringan teknologi sendiri, hanya saja *E-Banking* BNI Syariah menyediakan

fitur seperti pembayaran seperti Zakat, Infaq, Shodaqoh, Qurban, dan juga Haji. Kemudian kekurangan *E-Banking* BNI Syariah ini masih terdapat kelemahan seperti bisa terjadi gagal transaksi karena jaringan yang kurang stabil, rawan pembobolan karena nasabah tidak menyimpan pin akses dengan baik, dan bisa juga ada oknum atau orang yang tidak bertanggung jawab seperti *hacker*. Namun kekurangan tersebut bisa diatasi dengan layanan pihak bank melalui *Call Centre* untuk melayani nasabah dalam menyampaikan sesuatu yang dirasa *Emergency*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan mengenai peran *Funding Officer* dalam meningkatkan jumlah Nasabah melalui fasilitas *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa:

1. *Funding Officer* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu sudah cukup baik dalam menjalankan perannya, berbagai upaya telah dilakukan seperti Sosialisasi, Edukasi, dan Promosi.
2. Kelebihan dan kekurangan yang terdapat pada *E-Banking* BNI Syariah diantaranya adalah :
 - a. Kelebihan, Jenis dan fiturnya sudah cukup lengkap sehingga dapat mempermudah nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi. Dapat dilakukan dimana dan kapan saja selama masih dijangkau oleh jaringan internet.
 - b. Kekurangan, Teknologi jaringan masih berpusat kepada BNI konvensional. Terdapat kelemahan dari sistem dan dari nasabah. Seperti bisa terjadi gagal transaksi jika jaringan kurang stabil, adanya oknum yang tidak bertanggung jawab seperti *Hacker*, kesalahan dari nasabah tidak menyimpan pin akses dengan baik, kesalahan saat menggunakan *E-Banking*, lupa *Password*.

B. Saran

Dengan berkembangnya *E-Banking* di Indonesia dan beragamnya kemudahan transaksi *E-Banking*, kita harus bisa memanfaatkannya dengan bijak. Saat menggunakan *E-Banking* seharusnya berhati-hati, jangan sampai manfaat dari *E-Banking* tersebut diambil oleh orang lain, seperti tindak kejahatan yang ada. Dan sebagai tambahan untuk keamanan bertransaksi jangan pernah mengakses *E-Banking* menggunakan koneksi umum, misalnya warnet, *wifi* kampus, dan sebagainya karena rentan akan pencurian data.

Bagi masyarakat atau nasabah BNI Syariah yang belum terdaftar untuk menggunakan *E-Banking* penulis menyarankan agar untuk segera mendaftar, karena *E-Banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi finansial maupun non finansial. Apalagi untuk nasabah yang memiliki tingkat kegiatan atau kesibukan yang padat. *E-Banking* bisa menjadi alternatif agar bisa bertransaksi tanpa harus datang langsung ke bank.

Bagi pihak lembaga keuangan, harus lebih meningkatkan lagi sistem layanan dengan terus melakukan pengembangan-pengembangan fasilitas *E-Banking* agar nasabah tetap loyal menggunakan jasa bank tersebut. Lebih banyak lagi melakukan sosialisasi, edukasi, dan promosi kepada masyarakat. Dan agar lebih meningkatkan lagi sistem keamanan transaksi *E-Banking* ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: ALFABETA. 2009.
- Arif, M.Nur Rianto Al. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA. 2012.
- Bungin Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2010.
- Hafidhuddun, Didin dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syariah*. Jakarta: Gema Insani Press. 2013.
- Indonesia Ikatan Bankir. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Ed 1. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- Karim, Adiwarman A. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan keuangan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2014.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2011.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.
- Mishkin, Frederic S. *Ekonomi Uang, Perbankan, dan Pasar Keuangan*. Ed 8. Jakarta: Salemba Empat. 2008.
- Muhamad. *Manajemen Dana Bank Syari'ah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2015.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: STIM YKPN. 2011.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2013.
- Novianto. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Solo: Cv. Bringin. 55.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.

- Riva'i, Andi Kardian. *Komunikasi Sosial Pembangunan*. Pekanbaru: Hawa dan AHWA. 2016.
- Rivai, Veithzal dan Rifki Ismail. *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Ruben, Brant D. Lea P. Stewart. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Ed. 1. Cet. 1. Jakarta: Rajawali Pers.2013.
- Sahid, Rahmat. *Analisis Data Penelitian Kualitatif Model Miles dan Huberman*. Pasca UMS. 2015.
- Scott John. *Sosiologi The Key Concepts*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2011.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Ed. Revisi. Cet. 47. Jakarta: Rajawali Pers. 2015.
- Sujadi dan Edi Purwo Saputro. *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*. Jakarta: Raja Grafindo. 2006.
- Sutanto, Herry & Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: PUSTAKA SETIA. 2013.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI. 2011.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: PUSTAKA SETIA. 2013.
- Umam, Khotibul. Setiawan Budi Utomo. *PERBANKAN SYARIAH:Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Ed.1 Cet.2. Jakarta: Rajawali Pers. 2017.

Daftar Pustaka Dari Jurnal dan Internet:

Al-Fahim, Nabil Hussein. *“An Exploratory Study of Factors Affecting the Internet Banking Adoption: A Qualitative Study among Postgraduate Students”*. Global Journals Inc. Vol. 13 No.8. 2013

BNI Syariah. di kutip dari www.bnisyariah.co.id, pada hari Senin. tanggal 4 Februari 2019. Pukul 20.42 WIB.

Daliyanik Prapti, *“Hubungan E-Banking Dalam Meningkatkan Citra Produk Tabungan iB Plus Dan Kartu BNI Syari’ah”*, DPP IAEI, Vol. 12 No. 2, Oktober 2013.

Dira17. *E-Banking*. dikutip dari <http://dirablog17.blogspot.com/2012/03/makalah-e-banking.html>. pada hari Senin tanggal 29 Oktober 2018. Pukul 22.01 WIB.

Faqir Sudi Al. *Ayat-ayat Al-Qur’an Yang Berkenaan Dengan Pekerjaan*. dikutip dari www.google.com/amp/s/hsudiana.wordpress.com/2009/07/08/ayat-ayat-al-quran-yang-berkenaan-dengan-pekerjaan/amp/ . pada hari Jum’at. tanggal 18 Januari 2019. Pukul 9.39 WIB.

Goffar, Jurnal Karya Abdul. *Manajemen Dalam Islam*. (Perspektif Al-Qur’an dan Hadits).

Hakiem.Pauji.Nawawi. *“Strategi Pemasaran Funding Officer dalam Meningkatkan Minat Nasabah di BPRS Amanah Umma”*. AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam.Vol.6 No.2. September 2015.

Indah Dewi Rosa, *Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI Cabang Langsa*, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016.

Miftah, Ahmad. "*Mengenal Marketing dan Marketers Syariah*". Islamicomic: Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 6 No. 2. Juli-Desember 2015.

Priyastanti, Adelina Dwi. Skripsi: "*Implementasi E-Banking Bank Syariah Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (studi kasus pada bank BNI Syariah cabang Kudus)*". Kudus: STAIN Kudus. 2016.

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Reden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA : IMAM SETIONO
 NIM : 1516140044
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH
 SEMESTER : VII

JUDUL YANG DIAJUKAN

1. STRATEGI FUNDING OFFICER DALAM MEMASARKAN PRODUK PERBANKAN MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING DI BRI SYARIAH KC KOTA BENGKULU

2. IMPLEMENTASI MURABAHAH BIL WAKALAH PADA PEMBIAYAAN PAKET MASA DEPAN BTPN SYARIAH KCP MUARA ENIM

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas
 Catatan No. 2 → sudah ada yg membahas

Pengelola Perpustakaan

[Signature] 17/10

b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan: Dapat di Sbr. hrs proposal lengkap.
 Pelu. Pedic. Peulu. Hys. Feai
 Ace. Aratati

Pembimbing Akademik

[Signature] 19/10-2018

c. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan: Dapat dilanjutkan dengan melengkapi proposal bab 1-D

Kaprodi

[Signature] Yony. A

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, judul yang diusulkan adalah STRATEGI FUNDING OFFICER DALAM MEMASARKAN PRODUK PERBANKAN MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING DI BRI SYARIAH KC KOTA BENGKULU

Bengkulu, 30 Oktober 2018

Mengetahui

A-nKajur EKIS

[Signature]

Muti Yarmunda, M.Ay

NIP. 197705052007102002

M. L. ...

[Signature]

Imam Setiono



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Mayor Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171 51172 51276 Fax (0736) 51171

BUKTI MENGHADIRI SEMINAR PROPOSAL

Nama : IMAM SETIONO
Nim : 1516140044
Jurusan/ Prodi : PERBARUKAN SYARIAH

No	Hari/ Tanggal	Nama Mahasiswa	Judul Proposal	Nama Penguji	TandaTangan Penguji
1.	Jum'at, 06 April 2018	Febri Larunda 1416131983	Strategi Pemasaran pada Baju Baru (studi tentang persektif Ekonomi Islam (studi di kecamatan Nir Nopal kab. Bengkulu Utara)	1. Dr. ASNAINI, MA 2. Yunida Een Frijanti, M.Si	1. [Signature] 2. [Signature]
2.	Jum'at, 06 April 2018	Miza Elfiuna 1416132017	Analisis Perilaku Konsumen Muslim pada hotel Latansa Ruanisa syariah kota Bengkulu	1. Dr. ASNAINI, MA 2. Yunida een Frijanti, M.Si	1. [Signature] 2. [Signature]
3.	Jum'at, 06 April 2018	ICE Hartati 1316130166	Analisis Strategi Pemasaran Hotel Latansa Bengkulu di Tinjau dari Ekonomi Islam	1. DR. NURUL HAK, M.A 2. Yunida Een Frijanti, M.Si	1. [Signature] 2. [Signature]
4.	Jum'at 06 April 2018	YusiLawati 1416132052	Analisis Problematika Kelangkaan Uscika Pembuatan Kerpuk di Desa Bukit Peninjauan di Perspektif Ekonomi Islam	1. DES M SYAKBOMI, M. Ag 2. Yunida Een Frijanti, M.Si	1. [Signature] 2. [Signature]
5.	Jum'at 13 April 2018	Yuni Oktaviani 1416132011	Etika dan Strategi Pelayanan pada rumah makan terhadap konsumen (studi rumah makan Mistika pawar agung kota Pangar Alam)	1. DES M SYAKBOMI, M. Ag 2. Khairrah Al-wanah M. Ag	1. [Signature] 2. [Signature]
6.	Jum'at 13 April 2018	Angga Herdian 1416142209	Penerapan produksi Islam terhadap usaha kecil mengengah produk makanan (studi di pusat jabatan serba ada kampung pengukuh selatan)	1. DES M SYAKBOMI, M. Ag 2. Nilda Susilawati, M. Ag	1. [Signature] 2. [Signature]
7.	Jum'at 20 April 2018	Lestari Ningsih 1416142331	Faktor-faktor Penyebab Maha- siskus Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang berminat mendaftar di DNT Al-Qur'ani	1. DES. KHAIRODDIN, M. Ag 2. Ahmad Mathori, MA	1. [Signature] 2. [Signature]
8.	Rabu 25 April 2018	Dwinda Sari 1416142320	Efektivitas Strategi Bersahaja Bank Simas syariah kota Bengkulu dalam meningkatkan jumlah Nasabah	1. DR. NURUL HAK, M. A 2. YOSY AELSANI, MAM	1. [Signature] 2. [Signature]

Mengetahui,
Kajar Ekonomi Islam

[Signature]
Desi Isnaini, MA
NIP 197412022006042001



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Raden Fatah Pogor Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Selasa / 06 - 11 - 2018
Nama Mahasiswa : IMAM SETIANO
NIM : 1516140049
Jurusan / Prodi : PERBANKAN SYARIAH

JUDUL PROPOSAL	TANDATANGAN MAHASISWA	NAMA PENYEMINAR	TANDA TANGAN PENYEMINAR
STRATEGI FUNDING OFFICER DALAM MEMOR-KAN PRODUK PERBANKAN MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING DI BNI SYARIAH KE KOTA BENGKULU		1. DRA. FATIMAH YUNUS, MA	1.
		2. EKA SRI WAHYUNI, MM	2.

Mengetahui,
Dekan Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. ASNAINI, MA
NIP. 19730412 199803 2 003

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : IMAM SETIAGO

JURUSAN/PRODI : PERBANKAN SYARIAH

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
1	Judul	Peran FO del + Norb
2	LB	→ Data & Norb, " E Hal i
3	Rm	→ del + pps
4	Timi	→ Pera
5	metopal	→ wilih - → Pol prior. - can pl -

Bengkulu, 20/11-2018
Penyeminar



DR. FATIMAH YUNUS, MA

NIP. 19630319 200003 2 003

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : IMAM SETIAND

JURUSAN/PRODI : PERBANKAN SYARIAH

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
	<ul style="list-style-type: none">- Funding nya hrs gelas :• Tabungan . Deposito apa giro ?• Wadiah- Data nasabah sbk .E-Banking - E Bing .- survey awal komplit .- fitur / Fasilitas E-Banking .	

Bengkulu,
Penyeminar, I. II


EKA SRI WIDYUNI, MAM

NIP. 197703042008012019



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu. Telp. 0736 – 51171 Fax. 0736 – 51171
Email: @iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : IMAM SETIONO
NIM : 1516140044
Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Menerangkan bahwa setelah dilakukan seminar proposal pada hari Selasa.....
tanggal 06-11-2019 atas saran dan perbaikan dari penyeminar I dan II maka proposal dengan
judul :

diubah menjadi :
: STRATEGI FUNDING OFFICER DALAM MEMASAKKAN PRODUK
PERBANKAN MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING DI BRI
SYARIAH KC KOTA BENGKULU
: PERAN FUNDING OFFICER DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH MELALUI FASILITAS E-BANKING
(Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu).

namun secara substansi masalah penelitian tidak ada perubahan.

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa judul yang direvisi bisa
diteruskan untuk diteliti.

Bengkulu, 11 Februari 2019

Peneliti

IMAM SETIONO

Mengetahui
Pengelola Perpustakaan FEBI

11/02/19

Menyetujui

Penyeminar I

Dr. FATIMAH YUNUS, MA
NIP. 19630319 200003 2 003

Penyeminar II

EKA SRI WAHYUNI, MA
NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 0219/In.11/ F.IV/ PP.00.9/02/2019
Lampiran : -
Perihal : Penelitian Pendahuluan

Bengkulu, 25 Februari 2019

Kepada Yth.
Bapak/Ibu **Kepala PT. BNI Syariah**
Kantor Cabang Bengkulu
di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Menindaklanjuti Surat Permohonan Mahasiswa:
Nama : Imam Setiono
NIM : 1516140044
Jurusan/ Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah

Maka dengan ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu memohon bantuan Bapak/ Ibu untuk memberikan data yang dibutuhkan, dalam rangka penyelesaian tugas akhir/ skripsi mahasiswa tersebut. Adapun judul tugas akhir/ skripsi: "**Peran Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas E-Banking (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)**"

Demikianlah, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I



Andang Sunarto, Ph. D.
NIP. 197611242006041002

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul "Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking* (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)" yang di susun oleh :

Nama : Imam Setiono
Nim : 1516140044
Prodi : Perbankan Syariah

Telah di seminarakan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Pada :

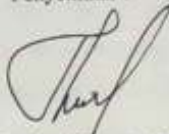
Hari : Selasa
Tanggal : 06 November 2018

Dan telah di perbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat di usulkan kepada jurusan untuk di tunjuk tim pembimbing skripsi.

Tim Penyeminar

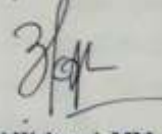
Bengkulu, 25 Februari 2019 M
20 Jumadil Akhir 1440 H

Penyeminar I



Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP. 19630319 200003 2 003

Penyeminar II



Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Yosy Arisandy, M.M
NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0269/In.11/F.IV/PP.00.9/03/2019

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

- 1. N A MA : Dra. Fatimah Yunus, M. A.
NIP. : 19630319200003203
Tugas : Pembimbing I
- 2. N A MA : Eka Sri Wahyuni, M. M.
NIP. : 197705092008012014
Tugas : Pembimbing II

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

- N A M A : Imam Setiono
- NIM : 1516140044
- JURUSAN : Perbankan Syariah
- Judul Skripsi : **Peran Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas E-Banking (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)**

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

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 12 Maret 2019

Dekan



Dr. Asnani, MA
NIP. 304121998032003



Wakil Rektor I
Dosen yang bersangkutan;
Mahasiswa yang bersangkutan;
Korlap.

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Imam Setiono

NIM : 1516140044

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking* (studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)

Wawancara Pada Karyawan Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Kantor Cabang Bengkulu.

A. Identitas Responden

Nama :

Jabatan :

Usia :

Jenis Kelamin :

B. Peran *Funding Officer* Di BNI Syariah Kc Bengkulu Dalam Berupaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking*.

1. Apa yang di maksud dengan *E-Banking* ?
2. Bagaimana sejarah di sediakannya Fasilitas *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu ?
3. Mengapa BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu menyediakan Fasilitas *E-Banking* ?

4. Berapakah jumlah nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu sebelum adanya *E-Banking* ?
5. Berapakah jumlah nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu setelah adanya *E-Banking* ?
6. Berapakah jumlah nasabah yang menggunakan *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu ?
7. Bagaimana peran *funding officer* BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui fasilitas *E-Banking* ?
8. Upaya apa saja yang telah dilakukan BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu agar banyak yang menggunakan Fasilitas *E-Banking* ?
9. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi dalam memasarkan *E-Banking* ?

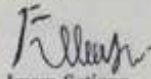
C. Kelebihan dan Kekurangan Yang Terdapat Pada *E-Banking* di BNI Syariah Kc Bengkulu.

1. Apa saja jenis *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu ?
2. Fitur apa saja yang tersedia pada *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu ?
3. Apa saja keuntungan yang diperoleh dari *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu ?
4. Apa saja kelemahan dari *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu ?
5. Adakah kemungkinan resiko yang terjadi dari *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu? jika ada apa saja itu dan bagaimana cara mencegah atau mengatasinya ?

6. Apakah ada dampak perubahan terhadap jumlah nasabah setelah adanya *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu ?
7. Adakah keluhan dari Nasabah mengenai Fasilitas *E-Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu ?

Bengkulu, 2 April 2019 M
26 Rajab 1440 H

Peneliti



Imam Setiono
NIM. 1516140044

Mengetahui,

Pembimbing I



Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP. 19630319 200003 2 003

Pembimbing II



Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking* (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu) yang di susun oleh :

Nama : Imam Setiono
NIM : 1516140044
Prodi : Perbankan Syariah

Sudah di perbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya di nyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk di ajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, 2 April 2019 M
26 Rajab 1440 H

Pembimbing I

Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP. 19630319 200003 2 003

Pembimbing II

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Yosy Arisandy, M.M
NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 0454/In.11/F.IV/PP.00.9/04/2019
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu, 08 April 2019

Kepada Yth.
Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.I pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2018/2019 atas nama:

Nama : Imam Setiono

NIM : 151 614 0044

Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : **"Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking* (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)"**

Tempat penelitian: PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui
Dekan
Dekan I



Sunarto, Ph. D.
1611242006041002



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801

BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/ ~~05~~ /B.Kesbangpol/2019

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 0454/In.11/F.IV/PP.00.9/04/2019 Tanggal 08 April 2019 perihal izin penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama/ NIM : Imam Setiono/ 1516140044
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : Peran Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas E-Banking (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)
Daerah Penelitian : PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu
Waktu Penelitian : 15 April 2019 s/d 15 Mei 2019
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
- 1., Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
 2. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 3. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
 4. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 17 April 2019

a.n. WALIKOTA BENGKULU

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Bengkulu


Drs. RIDUAN, S.IP | M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19651107 199403 1 001

Bengkulu, 03 Mei 2019

Nomor : BKU/01/0735
Perihal : Keterangan telah melakukan penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
Di
Bengkulu

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak/Ibu beserta staf dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Surat Saudara : 0454/In.11/F.IV/PP.00.9/04/2019

Menunjuk perihal dan surat tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : IMAM SETIONO
NIM : 1516140044
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah melakukan penelitian tanggal 03 Mei 2019 mengenai " Peran Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas E-Banking (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu)" dalam rangka kepentingan penelitian.

Demikian dapat disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Bengkulu





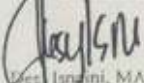
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Imam Setiono Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1516140049 Pembimbing I : Eka Sri Wahyuni, MA
Judul Skripsi : PERAN FUNDING OFFICER DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MELALUI FASILITAS E-BANKING (STUDI DI BANTU SYARIAH KANTOR CABANG BENGKULU)


No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Prad
1.	Senin/25 Februari 2019	BAB I	Data Jumlah Nasabah & Pengguna E-Banking	✓
2.	Senin/04 Maret 2019	BAB I	Buat Tabel penelitian terdahulu.	✓
3.	Senin/11 Maret 2019	BAB II	Cari Teori manajemen PA, Nasabah, FO, dan E-Banking.	✓
4.	Senin/26 Maret 2019	BAB I - III	Perbaikan Penulisan.	✓
5.	Senin/08 April 2019	Pedoman Wawancara	Buat sesuai dengan Rumusan Masalah.	✓
6.	Kamis/11 April 2019	Pedoman Wawancara	ACC pedoman wawancara	✓
7.	Senin/06 Mei 2019	BAB IV	Perbaikan	✓
8.	Senin/13 Mei 2019	BAB IV-V	Perbaikan	✓
9.	Kamis/23 Mei 2019	BAB V	Perbaiki Kesimpulan	✓
10.	Rabu/29 Mei 2019	ACC	Lanjut ke pembimbing I	✓

Bengkulu, 29 Mei 2019

Mengetahui,
Kepala Jurusan Ekonomi Islam


Eka Sri Wahyuni, MA
NIP. 197412022006042001

Pembimbing I


Eka Sri Wahyuni, MA
NIP. 19770509 200601 2019



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa: Imam Setiono Program Studi: Perbankan Syariah
 NIM: 1516140044 Pembimbing: Dra. Fatimah Yunus, MA.
 Judul Skripsi: PERAN FUNDING OFFICER DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
 NACAAR MELALUI FASILITAS E-BANKING (Studi di Bank
 Syariah Kantor Cabang Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Praf
1	11 April 2015	pelaksanaan kuesioner	Bus tulis kuesioner kunjungan RM	2
2	14 Mei 2015	Metode analisis statistik	1/2 dibalok Bus alasan Penyertaan uf.	2
3		Bab II kunjungan Sistematika	Ditambah Peran Di Perbaiki	

Bengkulu, 18 Juni 2015

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Ekonomi Islam

 Dra. Fatimah Yunus, MA
 NIP. 1974120220080042011

Pembimbing II

 Dra. Fatimah Yunus, MA
 NIP. 19630219 200003 2 003



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa: Ma Chao Program Studi: Perbankan Syariah
NIM: 1516190044 Pembimbing: Dr. Fatimah Yunus, MA

Judul Skripsi: PERAN FUNDING OFFICER DALAM MENINGKATKAN JMLAH NISABAH MELAWI FASILITAS E-BANKING (studi di unit Syariah Kantor Cabang Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Praf
3	12 Januari	Bab IV Data yang diolah bukan untuk berdasarkan ke- Pedoman wawancara.		2
4	17 Januari	Bab V Korijal → Masjid Rm Asseil → ke seps Date Partel → di keppel		2
5	18/6-2015	Ace →	DP di pusi di keppel	0

Bengkulu, 18/6-2015

Mengetahui,
Kepala Jurusan Ekonomi Islam

Dr. Ismail, MA
NIP. 197412022006042001

Pembimbing

Dr. Fatimah Yunus, MA
NIP. 19670119 200003 2 003

Memudahkan Hasanah Luk Anda

Agar bag Hasanah "High Network" berakad Muchamad dan bag Hasanah dan akad Muchamad serta menjadi banyak bag transaksi e-Banking, pertidngan akurat jwa dan fasilitas lounge bandara yang lebih sekerasama dengan BNI tab. BNI Prima & Hasanah dilengkapi dengan Zarnud Card

nyeratan
Formulir aplikasi pembukaan rekening kartu identitas (KTP/Passport)
Setoran awal Rp25 juta dan memilik dana di BNI Syariah minimal Rp250 juta

sunggulan
Zarnud Card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp10 juta/hari, transfer hingga Rp100 juta/hari (ke sesama BNI/BNI dan Rahn Juahari ke non BNI/BNI)
Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah
Perindungan asuransi jiwa
Facility Auto debit untuk pembayaran tagihan asuransi
Fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking)
Maksimal transaksi di buku tabungan lebih detail
Layanan anjungan otomatis di Kantor-kantor Cabang BNI Syariah dengan menunjukkan Zarnud Card

NI SimPet IB Hasanah

erHasanah dengan
lebih sejek dini

nyeratan
Formulir aplikasi pembukaan rekening
Memiliki kerjasama anjuran pihak Bank dan Seluruh
Setoran awal minimal Rp1.000,-
Fasilitas KTP online tua atau wai/Kamu Keluar di tak teringat
berumah dengan orang tua atau wali/Kamu Pelan (Aktis Kalahiran

sunggulan
Buku Tabunglah siap nama anak
Dapat menerima dana secara otomatis (Auto credit) dari orang tua atau wali
Kartu ATM dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI

Memudahkan Hasanah dengan kemudahan hidup dengan layanan lengkap

Konkrit berbagai kemudahan dan kenyamanan transaksi per-bank 24 jam melalui Fasilitas e-banking yang dapat dipergunakan kapan saja dan dimana saja

SMS Banking
Segera aturkan fasilitas SMS Banking. Anda misal menu "Registrasi E-Channel" di ATM BNI dengan nomor ponsel pribadi Anda selagi User Ia serta aktifasi transaksi transfer di Kantor Cabang BNI Syariah terdekat

Internet Banking
Aktifkan fasilitas Internet Banking. Anda dengan mengunjungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat dan dapatkan berbagai fitur kemudahan seperti: pembelian seperti car sewa, transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa dan lainnya

Mobile Banking
Mobile Banking merupakan layanan perbankan 24 jam bagi Anda dengan mobitas yang tinggi. Dapatkan berbagai fitur kemudahan seperti cek saldo, transfer, tarik, pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa dan lainnya melalui handphone yang terkoneksi jaringan internet. Aktifkan Mobile Banking melalui Kantor Cabang BNI Syariah terdekat

ATM
Hasanah Debit berfungsi sebagai kartu ATM Debit untuk transaksi tunai dan non tunai seperti transaksi belanja, transfer antar bank, pembelian voucher isi ulang dan tiket pesawat serta pembayaran tagihan di lebih dari 14.000 ATM BNI di seluruh Indonesia. Hasanah Debit juga berfungsi untuk transaksi tunai pada ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Citrus di seluruh dunia

Hasanah Debit Online
Transaksi pembayaran online dengan menggunakan Virtual Card Number (VCN) sebagai pengganti nomor aki kartu Hasanah Debit

Tabungan & e-Banking Hasanah

Dapatkan kebaikan dari Tabungan & e-Banking Hasanah



Kemudahan transaksi di lebih dari 325 Outlet BNI Syariah Plafit dan Minat, lebih dari 1.600 Kantor BNI dengan layanan "Sejarah" dan lebih dari 14.000 ATM BNI, memiliki ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Citrus di seluruh dunia

DOKUMENTASI GAMBAR



