

**PENGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT  
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk  
CABANG BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**OLEH:**

**Esti Pujahati**  
**NIM 1516140108**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)BENGKULU  
BENGKULU, 2020 M/ 1441 H**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang ditulis oleh Esti Pujahati, NIM 1516140108 dengan judul "Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu", Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 05 Desember 2019 M  
8 Rabi'ul Akhir 1441 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Andang Sunarto, Ph.D  
NIP 197611242006041002

Eka Sri Wahyuni, M.M  
NIP 197705092008012014



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**BENGLU**

Jalan Raden Patah Pogar Dewa Kota Bengkulu 36211  
Telepon (0736) 51276-91171-51172-53979 Faksimile (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi yang berjudul: "Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu", oleh Esti Pujahati NIM. 1516140108, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:**

**Hari: Jumat**

**Tanggal: 17 Januari 2020 M/22 Jumadil-Awal 1441 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, 30 Januari 2020 M**

**5 Jumadil-Akhir 1441 H**

**Tim Sidang Munaqasyah**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Andang Sunarto, Ph.D**  
NIP. 197611242006041002

**Eka Sri Wahyuni, M.M**  
NIP. 197705092008012014

**Penguji I**

**Penguji II**

**Dr. Asnaini, MA**  
NIP. 197304121998032003

**Yetti Afrida Indra, M.Ak**  
NIDN.0214048401

**Mengetahui,**

**Dekan**

**Dr. Asnaini, MA**  
NIP. 197304121998032003

## **MOTTO**

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap”  
(Al-Insyirah: 6-8)*

*“Allah akan Meninggikan derajat orang-orang beriman diantara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan”  
(Al-Mujadilah: 11)*

*Man Jadda wajada*

*“Barang siapa yang bersungguh – sungguh maka akan berhasil”*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, segala puji ALLAH SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Dengan ini akan kupersembahkan skripsi ini kepada :*

- ❖ Ayahku Sarpuwi dan Ibuku Resmi yang selalu membimbing dan memberikan do'a serta semangat untukku, dengan tak pernah lelah mengajarkanku untuk selalu mencari ilmu, belajar, dan beribadah.*
- ❖ Adikku tercinta Serli dan Fahri Al-purqan yang selalu membuat hari-hariku menjadi berwarna dan kami selalu bercanda gurau bersama.*
- ❖ Keluarga besarku tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan selama ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih banyak.*
- ❖ Pembimbing Skripsi, Bapak Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I dan Ibu Eka Sri Wahyuni M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan membimbingku untuk pembuatan skripsi ini.*
- ❖ Sahabat-sahabatku Teletubbies squad tercinta ( Mila Dahlia Lala, Endang Susilawati Tingkiwingki, dan Peni Extami Berti Poo) yang selalu setia memberikan semangat dan selalu berjuang bersama-sama dalam susah maupun senang.*
- ❖ Teman-teman seperjuangan KKN kelompok 67 Desa Air Periukan Kec. Sukaraja Kab. Seluma (Dwi Yesti arlenta, Muchyatun, Ayuk Reska, Ratih, Desta, Windy, Faizal Harist, dan Gusti). Dan teman – teman di kosan Ibu Eka Ariska Yulianti P, Maida Laini, Ayuk Ike (Mama Gilang) dan Ayuk Dosi (Ibu Viola) terimakasih atas suppotr dan motivasinya selama ini.*
- ❖ Sahabat SMA ku (Cici, Lidia, Lista, Melisa dan Siti) yang selalu setia memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.*
- ❖ Kepada Motor Mio J ku yang selalu mengantarku kemanapun ku pergi. Dan Leptop ku terima kasih telah membantuku menyelesaikan skripsi ini.*

- ❖ *Untuk 6 Saudara Squad (Alan Andrian, Vahmi Basuki, Endang Susilawati, Mila Dahlia dan Peni Extami Berti) yang telah memberikan semangat untukku.*
- ❖ *Seluruh dosen pengajar dan staf di fakultas FEBI Terimakasih tak terhingga atas semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami dan motivasi untuk terus belajar tanpa batas. Apabila terdapat banyak kesalahan yang pernah kami lakukan selama proses perkuliahan kami memohon maaf sedalam – dalamnya.*
- ❖ *Teman-teman seperjuangan di PBS G angkatan 2015*
- ❖ *Almamater yang telah menempahku.*

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk 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 di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku. •

Bengkulu, 06 Desember 2019 M

9 Rabi'ul Akhir 1441 H

Mahasiswa yang menyatakan



**Esti Pujahati**

**NIM 1516140108**

## SURAT PERNYATAAN

NAMA : Esti Pujahati  
NIM : 1516140108  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah  
JUDUL : Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik  
Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia  
Tbk Cabang Bengkulu

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

Dengan surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan ulang kembali.

Bengkulu, 07 Januari 2020 M  
12 Jumadil-Awal 1441 H

Mengetahui TIM Verifikasi

Yang Mengetahui Pernyataan

  
Andang Sunarto, Ph.D  
NIP. 197611242006041002

  
Esti Pujahati  
NIM. 1516140108

## ABSTRAK

Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu  
Oleh Esti Pujahati, NIM 1516140108

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja produk *E-Banking* yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu dan untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kualitatif. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah Karyawan dan pihak internal maupun eksternal PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka ditemukan berbagai produk *E-Banking* yang ditawarkan pada Bank Muamalat dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu yaitu *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking* (SalaMuamalat), dan Kartu Shar-E (ATM) dengan kendala dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan.

*Kata Kunci : Manajemen Perbankan Syariah, E-Banking, Minat.*

## **ABSTRACT**

Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu  
Oleh Esti Pujahati, NIM 1516140108

*The purpose of this study is to find out what E-Banking products offered by PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Bengkulu Branch and to find out what are the obstacles encountered in the use of E-Banking facilities at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Bengkulu Branch. This research was conducted using qualitative methods. Data collection for this study used interview, observation and documentation techniques. The research subjects were employees and internal and external parties of PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Bengkulu Branch. Based on the research method used, various E-Banking products offered at Muamalat Bank and the obstacles encountered in using E-Banking facilities at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Bengkulu Branch namely Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking (SalaMuamalat), and Shar-E Card (ATM) with obstacles in the use of E-Banking facilities namely on the ability of customers to use technology or because the customer is in a difficult area access the network.*

*Keywords: Sharia Banking Management, E-Banking, Interest.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah mengizinkan dan memberi kesempatan untuk menuntut Ilmu di kampus ini.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah sabar dalam memberi pengarahan selama penulis menuntut Ilmu di IAIN Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA, Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah sabar dalam memberi pengarahan selama penulis menuntut Ilmu di IAIN Bengkulu.
4. Yosi Arisandy, MM, Ketua Prodi Program Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah sabar dalam memberi pengarahan dan memberikan semangat selama menuntut Ilmu di IAIN Bengkulu.
5. Andang Sunarto, Ph.D selaku Pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan, motivasi, semangat selama bimbingan karya ilmiah dengan penuh kesabaran.
6. Eka Sri Wahyuni, SE, MM selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tuaku yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.

8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 18 Oktober 2019 M  
20 Safar 1441 H

Esti Pujahati  
NIM. 1516140108

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Masalah.....	7
D. Kegunaan Pebelitian .....	7
E. Penelitian Dahulu.....	8
F. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	12
2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	13
3. Subyek/Informan Penelitian .....	13
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	14
5. Teknik Analisis Data .....	15
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Manajemen Perbankan Syariah .....	17
1. Pengertian Bank Syariah.....	17
2. Prinsip-Prinsip Bank Syariah.....	18
3. Fungsi Bank Syariah .....	20
4. Tujuan Bank Syariah .....	20
5. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	21
6. Kegiatan Usaha Bank Syariah .....	24
B. <i>E-Banking</i> .....	26
1. Pengertian Electronic Banking ( <i>E-Banking</i> ).....	26
2. Sejarah Electronic Banking ( <i>E-Banking</i> ).....	28
3. Perkembangan Transaksi Electronic Banking ( <i>E-Banking</i> ) ...	30
4. Produk-Produk Electronic Banking ( <i>E-Banking</i> ) .....	32
5. Jenis Transaksi Electronic Banking ( <i>E-Banking</i> ) .....	33
6. Keamanan Transaksi Electronic Banking ( <i>E-Banking</i> ) .....	34
7. Keunggulan dan Kelemahan ( <i>E-Banking</i> ) .....	35

C.	Minat.....	37
	1. Pengertian Minat.....	37
	2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	38
	3. Minat Nasabah Dalam Konsep Syariah.....	39
	4. Cara Pembentukan Minat Nasabah.....	40
	5. Komponen – Komponen Minat.....	41
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
	A. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia.....	42
	B. Program Kerja Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu....	45
	C. Visi Dan Misi Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu.....	46
	D. Produk Bank Muamalat Cabang Bengkulu.....	47
	E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Bengkulu.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Deskripsi Informan.....	51
	B. Hasil Penelitian.....	53
	C. Pembahasan.....	72
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	77
	B. Saran.....	78
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 : Perbedaan antar Bunga dan Bagi Hasil.....	22
Tabel 2.2 : Perbandingan antar Bank Syariah dan Konvensional .....	24
Tabel 4.1 : Data Informan .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.1 : Rekapitulasi Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4.2 : Rekapitulasi Tingkat Pendidikan Responden.....	53
Gamabr 4.3 : Cara Registrasi Internet Banking .....	64
Gambar 4.4 : Aktivitas Internet Banking .....	64
Gambar 4.5 : Cara Registrasi Mobile Banking .....	65
Gambar 4.6 : Aktivitas Mobile Banking .....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Blangko Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 6 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 : Halaman Pengesahan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 12 : Dokumentasi Wawancara

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang beroperasi tidak ubahnya sama seperti perusahaan lainnya, yaitu tujuannya mencari keuntungan. Dalam perjalanan perbankan saat ini, bank sudah berkembang dan dapat dibagi menjadi 2 golongan besar, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Keberadaan bank harus bermanfaat dan harus dapat dirasakan langsung oleh siapa saja baik oleh deposan maupun debitur, pelaku bisnis, karyawan.<sup>1</sup>

Bagi pelaku bisnis atau pengusaha, bank merupakan media perputaran lalu lintas uang. Semakin sempurna produk dan jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya akan memperlancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di bank tersebut. Hal ini tidak terlepas juga dari kemampuan bank menyediakan sumber daya manusia yang handal, yang diperlengkapi dengan sistem teknologi Informasi.<sup>2</sup>

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* ( pengganda ), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan dibidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi dibidang komunikasi, terutama

---

<sup>1</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 1

<sup>2</sup> Maryanto Supriyono, *Buku...*, h. 3

internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.<sup>3</sup>

Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Kengunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.<sup>4</sup>

Menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia perbankan ini, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks setelah keluarnya penjaminan terbatas (dana nasabah) yang dilakukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Sementara dari sisi produk, banyak bank menawarkan produk yang hampir sama. Salah satu hal yang bisa membedakan bank dengan yang lainnya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor utama yang mampu menentukan kelangsungan kegiatan perbankan, termasuk dalam menarik minat nasabah. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya,

---

<sup>3</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2011), h. 346

<sup>4</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 324

sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.<sup>5</sup>

Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, perbankan menggunakan dan selalu meng-update teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Untuk mencapai prestasi yang semakin meningkat, perbankan membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan merupakan perusahaan mengadopsi terbesar teknologi informasi, penggunaannya sangat meluas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan nasabah. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi *Electronic Banking* atau *E-Banking*. *E-Banking* juga harus memperhatikan beberapa unsur pemasaran untuk memasarkan jasa tersebut. Beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang ditetapkan dapat berjalan sukses.<sup>6</sup>

*E-Banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan

---

<sup>5</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Pranamedia Group, 2010), h. 6

<sup>6</sup>Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ( Jakarta: Salemba 4, 2001), h. 70

bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real-time*.<sup>7</sup>

Perkembangan dunia perbankan pada saat ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan. Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru atau fasilitas jasa perbankan sangatlah signifikan. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu juga memulai bersaing dan berupaya untuk mengembangkan teknologi *E-Muamalat* berupa *Sms Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Mahcine (ATM)*.

Pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabah. Dalam *internet banking*, adanya pemisahan fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank. Dalam Al-Qur'an dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan *electronic banking* untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam surat al-*insyirah* (94) : (5-6):<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 65

<sup>8</sup>Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara,2015), h.

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

“*Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*”.<sup>9</sup>

Dari ayat diatas Allah SWT mengatakan bahwa kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti dibalikinya ada kemudahan. Dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat dikaitkan dengan pengguna *electronic banking* bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem.

*E-Banking* menawarkan kemudahan tanpa batas kepada nasabah. Keuntungan salah satu layanan *e-banking* yaitu *internet banking* banyak membantu masalah pelayanan. Dengan adanya layanan tersebut yang di sediakan oleh sebuah bank, pelayanan akan menjadi cepat dan efektif serta bisa dilakukan di mana pun dan kapan pun selama 24 jam sehari sehingga, nasabah tidak perlu repot-repot lagi mengantri di depan teller saat hendak mengirim sejumlah uang.<sup>10</sup> Tetapi *internet banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam *internet banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan internet banking. *Internet banking* meyakinkan nasabah akan

---

<sup>9</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara,2015), h. 596

<sup>10</sup>Arga Satria Antasari, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Universitas Brawijaya Malang*, No. 2, Tahun MMXIII (2 April 2013), h. 2

keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah.<sup>11</sup>

Dari observasi awal dengan sistem wawancara dengan bapak desver mengenai *E-Banking*, bapak desver mengatakan bahwa *E-Banking* memiliki beberapa produk *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu yaitu *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Sms Banking*, dan *Automatic Teller Mahcine (ATM)*.<sup>12</sup>

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pemahaman nasabah dalam penggunaan fasilitas *E-Banking*. maka penulis menarik kesimpulan dari observasi diatas untuk menyusun skripsi yang berjudul: **“PENGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG BENGKULU”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apa saja produk *E-Banking* yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu?

---

<sup>11</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 70

<sup>12</sup>Desver, *HRD*, Wawancara pada tanggal 10 Agustus 2019

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui produk *E-Banking* yang ditawarkan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Kegunaan Teoritis

Sebagai pengetahuan mengenai penggunaan fasilitas *E-Banking* tentang produk-produk *E-Banking* dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu.

#### 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis, selain sebagai bahan masukkan juga merupakan pengalaman yang dapat menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai dunia perbankan.
- b. Bagi pihak bank, dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan ketika akan menetapkan informasi dalam pengambilan keputusan perusahaan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambah sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa program Studi Perbankan Syariah, dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.

## E. Penelitian Terdahulu

Jurnal Nasional Lidia Yunita<sup>13</sup> “*Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana pemanfaatan fungsi ATM terhadap peningkatan pelayanan nasabah. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Analisis data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak berwenang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan selanjutnya, dapat disimpulkan sejauhmana pemanfaatan fungsi ATM terhadap peningkatan pelayanan nasabah yaitu: ATM adalah mesin atau alat yang berfungsi sebagai pelayanan bank secara otomatis, dapat melakukan penarikan uang pembayaran tagihan, transfer dan lain-lainnya. ATM sebagai salah satu upaya bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar lebih efisiensi dan efektif dengan mengoptimalkan jaringan komunikasi, sehingga mampu meningkatkan pendapatan dan mengurangi antrian pada teller. Transaksi ATM berupa penarikan tunai dan mencetak saldo merupakan aktivitas yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah Bank BCA.

Penelitian Jumaini<sup>14</sup> dengan judul skripsi “ *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah

---

<sup>13</sup> Lidia Yunita, “Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan”, *Jurnal Manajemen dan Informatika Pelita Nusantara*, No. 1, Tahun MMXVI ( 1 Desember 2016)

<sup>14</sup>Jumaini, *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*, 2012

Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah berupa pendanaan, pembiayaan dan jasa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah induktif, deduktif dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah staf karyawan bagian pemasaran PT. Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru.

Jurnal Internasional M.Yusuf S.Barusman<sup>15</sup> dengan judul “*The Use Of E-Banking In Banking Industry Viewed From Structure-Conduct-Performance Paradigm In Indonesia*”. Tujuan dari penelitian ini adalah pemanfaatan *e-banking* dalam industri perbankan ditinjau dari paradigma *Structure-Conduct-Performace* (SCP)? Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui dampak pemanfaatan *ebanking* dalam pengembangan strategi bisnis industri perbankan, Untuk mengetahui hubungan pemanfaatan *e-banking* dalam industri perbankan ditinjau dari paradigma *structure-conduct-performance* (SCP). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan sumber data sekunder. Alat analisis yang digunakan adalah Paradigma SCP yakni kerangka analisis yang bersifat siklus yang dapat dimanfaatkan sebagai kerangka analisis untuk menjamin keberlanjutan proses bisnis. Untuk menganalisis tingkat persaingan digunakan Nilai Indeks Herfmdahl-Hirschman (Herfmdahl-Hirschman Index- HHI).

---

<sup>15</sup>M. Yusuf S.Barusman, “The Use Of E-Banking In Banking Industry Viewed From Structure-Conduct-Performance Paradigm In Indonesia”, *Universitas Bandar Lampung* , No. 1, Tahun MMXIII, (Oktober, 2013)

Penelitian Dewi Sri Ayu<sup>16</sup> dengan judul skripsi “*Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking Di BRI Syariah Cabang Cirebon*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fitur-fitur transaksi *SMS Banking* yang ditawarkan pada BRI Syariah, mengetahui tingkat minat nasabah atas jasa *SMS Banking* yang ditawarkan BRI Syariah, dan mengetahui keuntungan yang diperoleh serta kendala yang dihadapi oleh nasabah dengan menggunakan jasa *SMS Banking*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Lidia Yunita	Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan	Persamaan penelitian ini dengan Lidia Yunita terletak pada produk <i>E-Banking</i> yaitu penggunaan ATM. metode penelitian bersifat deskriptif kualitatif	Tempat lokasi penelitian, yang mana peneliti terdahulu melakukan penelitian di PT. BCA TBK Medan sedangkan penulis di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu
2	Jumaini	Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	Persamaan dengan penelitian ini membahas tentang penggunaan fasilitas <i>e-banking</i>	Perbedaan dengan peneliti ini membahas tentang penggunaan

<sup>16</sup>Dewi Sri Ayu, *Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking Di BRI Syariah Cabang Cirebon*, 2013

		Ditinjau Menurut Ekonomi Islam		fasilitas <i>e-banking</i> dalam menarik minat nasabah pada bank muamalat kantor cabang bengkulu
3	M. Yusuf S.Barusman	<i>The Use Of E-Banking In Banking Industry Viewed From Structure-Conduct-Performance Paradigm In Indonesia</i>	Persamaan peneliti ini adalah tentang <i>E-Banking</i> .	Perbedaan dengan peneliti ini membahas tentang penggunaan fasilitas <i>e-banking</i> dalam menarik minat nasabah pada bank muamalat kantor cabang bengkulu
4	Dewi Sri Ayu	Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa <i>SMS Banking</i> Di BRI Syariah Cabang Cirebon.	Persamaan peneliti dengan penelitian ini sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan salah satu produk <i>E-Banking</i> .	Tempat penelitian yang berbeda, Judul yang berdeda.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), peneliti melakukan observasi kelapangan guna mendapatkan jawaban dari responden dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Seperti yang dikemukakan oleh Mardalis penelitian deskriptif adalah upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang saat ini terjadi.<sup>17</sup>

#### **b. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini yaitu pendekatan penelitian kualitatif, Sukmadinata menyatakan penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.<sup>18</sup> Menurut Danim penelitian kualitatif adalah data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1998),h.54

<sup>18</sup> Nana S.S, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2010),h.60

<sup>19</sup> Sudarman D, *Metode Peneliti Kualitatif*, (Bandung: CV. Pusat Setia, 2002),h.51

## **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

### **a. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini di mulai dari tanggal 10 Agustus 2019 sampai dengan tanggal 15 November 2019.

### **b. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini yaitu di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu Jl. S Parman No 62 C-D Padang Jati Kota Bengkulu. Alasan mengapa meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu karena mengingat Bank Muamalat Indonesia bank pertama syariah dan masih sedikit kantor cabangnya jadi peneliti ingin mengetahui perkembangan *Electronic Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu tersebut.

## **3. Subjek/Informan Penelitian**

Teknik pemilihan subjek atau informan adalah dengan *purposive sampling*, karena *purposive sampling* memiliki kata kunci kelompok yang dipertimbangkan secara cermat dan kelompok terbaik (yang dinilai akan memberi informasi cukup) untuk dipilih menjadi informan dalam penelitian ini. Informan pada penelitian ini adalah 2 karyawan dan 10 nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu.

#### **4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Sumber Data**

###### **1. Data primer**

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari wawancara langsung dengan informan terkait, yaitu karyawan dan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu.

###### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diambil melalui dokumen, buku, jurnal, dan sumber yang tertulis lainnya.

##### **b. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan meliputi:**

###### **1. Observasi**

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data terhadap aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

## 2. Wawancara

Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Dengan demikian wawancara akan dilakukan dengan dua bentuk, yaitu wawancara terstruktur (dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti). Sedangkan wawancara tidak terstruktur (dilakukan apabila ada jawaban berkembang di luar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak lepas dari permasalahan penelitian). Wawancara dilakukan secara intensif dan mendalam terhadap para informan.

## 3. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak ditunjukkan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis.

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif, mengikuti konsep Miles dan Hiberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jenuh, aktivitas

dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion* data.<sup>20</sup> Langkah-langkah analisis data yaitu:

1. *Data Reduction* (Data Reduksi)

Reduksi data adalah proses membuat singkat, *coding*, memusatkan tema, dan membuat batas-batas permasalahan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, dan membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan sekumpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh dilapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

3. *Data Conclusion* (Penarikan Kesimpulan)

Dari awal pengumpulan data, peneliti harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan-pencatatan data. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kualitatif karena pada penelitian ini penulis mencari informasi tentang penggunaan fasilitas *E-Banking* dalam menarik minat nasabah.

---

<sup>20</sup>Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2010), h. 146

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Manajemen Perbankan Syariah

##### 1. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/lemari atau bangku. Peti/lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank konvensional, yaitu: *pertama*, menyediakan tempat untuk menipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), *kedua*, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transsaction function*).<sup>21</sup>

Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>22</sup>

Pengertian bank syariah atau bank Islam menurut Sutan Remy Shahdeiny:

“Bank syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah”.<sup>23</sup>

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bahwa yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit

---

<sup>21</sup> M. Syafi'i Antonio, *Dasar – Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabet, cet ke-4, 2006), h. 2

<sup>22</sup> Suharso ddk, *Kamus Besar Indonesia Edisi Lux*, (Semarang: CV. Widya Karya), h. 75

<sup>23</sup> Edy Wibowo ddk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia cet. 1, 2005), h. 33

syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Pasal 1 ayat 1).<sup>24</sup>

## 2. Prinsip - Prinsip Bank Syariah

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan al-Qur'an dan sunnah. Setelah dikaji lebih dalam Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. *Efisiensi* mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. *Keadilan* mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. *Kebersamaan* mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.<sup>25</sup>

Daya tahan perbankan syariah dari waktu ke waktu tidak pernah mengalami *negative spread* seperti bank konvensional pada masa krisis moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (riba), tidak transparan (*gharar*), dan (*maisir*) spekulatif.<sup>26</sup>

Salah satu landasan hukum islam tentang bank syariah adalah surat Al-Baqarah (2) : (283):

---

<sup>24</sup> Wery Gusmansyah, *Hukum Perbankan Syariah prosedur & Pola Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2016), h. 25-26

<sup>25</sup> Edy Wibowo, *Mengapa...*, h. 33

<sup>26</sup> Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Malang: UIN Malang press, 2009), h. 64

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ  
 أَفْنَىٰ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ  
 وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ

بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang [180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. [180] Barang tanggungan (borg) itu diadakan bila satu sama lain tidak percaya mempercayai.<sup>27</sup>

Dari ayat ini bisa diambil satu poin penting yakni menyampaikan amanat. Dalam bank syariah baik pihak bank maupun nasabah harus menjaga amanah yang telah disepakati dalam akad sebelumnya hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan tetap berkegiatan ekonomi tanpakecurangan atau kebohongan sedikitpun. Bisa dibidang harus terbuka dan transparan.<sup>28</sup>

<sup>27</sup>Tim Penerjemah Alquran, *Al-quran dan terjemahannya*. (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005), h. 49

<sup>28</sup><http://dosenekonomi.com/ilmu-ekonomi/ekonomi-syariah/dasar-hukum-bank-syariah/>

### **3. Fungsi Bank Syariah**

- a. Manajer investasi, bank syariah merupakan manajer investasi dari pemilik dana dan dari dana yang dihimpunnya. Besar kecilnya pendapatan yang diterima oleh bank syariah dalam mengelola dana yang dihimpunnya serta pada keahlian, kehati-hatian dan profesionalismenya.
- b. Investor, dalam penyaluran dana, bank syariah berfungsi sebagai investor atau pemilik dana.
- c. Penyediaan jasa perbankan dan lalu lintas pembayaran. Dalam hal ini bank syariah dapat melakukan berbagai kegiatan jasa pelayanan perbankan sebagaimana lazimnya, seperti transfer uang, pemindah bukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, letter of credit, inkaso, garansi bank dan pelayanan jasa lainnya.
- d. Pelaksanaan kegiatan sosial. Sebagai ciri yang melekat pada identitas keuangan syariah, bank islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola zakat serta dana sosial lainnya.<sup>29</sup>

### **4. Tujuan Bank Syariah**

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna

---

<sup>29</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 6

tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.

- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank-bank dengan metode ini.<sup>30</sup>

## **5. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

Bank konvensional dan bank syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang dipergunakan, persyaratan umum pembiayaan, dan sebagainya. Masyarakat perlahan-lahan telah mulai mengenal dengan jelas perbedaan antara bank syariah

---

<sup>30</sup> Edy Wibowo, *Mengapa...*, h. 47

dan konvensional, yaitu terutama pada sistem bunga (*interest*). Artinya bank konvensional menerapkan sistem bunga sebagai imbal hasilnya, sedangkan bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil.<sup>31</sup>

Pembiayaan dalam perbankan syariah tidak bersifat menjual uang yang mengandalkan pendapatan bunga atas pokok pinjaman yang diinvestasikan, tetapi dari pembagian laba yang diperoleh pengusaha. Pendekatan bank syariah mirip dengan *investment banking*, dimana secara garis besar produk adalah mudarabah (*trust financing*) dan musyarakah (*partnership financing*) sedangkan yang bersifat investasi diimplementasikan dalam bentuk murabahah (jual beli).<sup>32</sup>

**Tabel 2.1**

**Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil**

	<b>Bunga</b>	<b>Bagi Hasil</b>
a.	Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu untung	Penentuan besarnya rasio/nisbah bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi
b.	Besarnya presentase berdasarkan besarnya jumlah uang (modal) yang dipinjamkan	Besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh
c.	Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi	Bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak
d.	Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun jumlah keuntungan berlipat	Jumlah pembagian laba meningkat sesuai peningkatan jumlah pendapatan

<sup>31</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h. 27

<sup>32</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan...*, h. 27

	atau keadaan ekonomi sedang “ <i>booming</i> ”.	
e.	Eksistensi bunga diragukan (kalau tidak dikecam) oleh semua agama, termasuk Islam	Tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil

Dalam kaitan perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah, bank Indonesia mendefinisikannya sebagai berikut: Bank-bank yang dalam aktivitasnya, baik dalam usaha memobilisasi dana maupun dalam rangka penanaman dananya, memberikan dan mengenakan bunga, selanjutnya disebut bank konvensional. Bank-bank yang dalam aktivitasnya baik dalam memobilisasi dana maupun dalam penanaman dananya mendasarkan atas prinsip jual-beli dan bagi hasil, selanjutnya disebut bank syariah.<sup>33</sup>

Karena bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil maka kondisi besar kecilnya bagi hasil tergantung pada besar kecilnya jual-beli yang dilakukan. Artinya semakin tinggi transaksi keuntungan yang diperoleh dari jual-beli yang dilakukan maka semakin besar bagi hasil yang diperoleh begitu pula sebaliknya.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan...*, h. 27-28

<sup>34</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan...*, h. 28

**Tabel 2.2****Perbandingan Antara Bank Syariah dan Konvensional**

	<b>BANK SYARIAH</b>	<b>BANK KONVENSIONAL</b>
Akad dan aspek legalitas	Hukum Islam dan Hukum Positif	Hukum Positif
Lembaga Penyelesaian Sengketa	Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), sedang diupayakan pembentukan penggantinya yaitu Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS)	Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BAN)
Struktur organisasi	Ada Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Tidak ada DSN dan DPS
Investasi	Halal	Halal dan Haram
Prinsip operasional	Bagi hasil, jual-beli, sewa	Perangkat Bunga
Tujuan	Profit dan falah oriented	Profit oriented
Hubungan Nasabah	Kemitraan	Debitor - Kreditor <sup>35</sup>

**6. Kegiatan Usaha Bank Syariah**

Bank syariah yang terdiri dari BUS, UUS serta BPRS, pada dasarnya melakukan kegiatan usaha yang sama dengan bank konvensional, yaitu melakukan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat di samping penyediaan jasa keuangan lainnya. Perbedaannya adalah seluruh kegiatan usaha bank syariah, UUS dan BPRS didasarkan pada prinsip syariah. Implikasinya, disamping harus selalu sesuai dengan prinsip

---

<sup>35</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan...*, h. 29

hukum Islam juga adalah karena dalam prinsip syariah memiliki berbagai variasi akad yang akan menimbulkan variasi produk yang lebih banyak dibandingkan produk bank konvensional.<sup>36</sup>

Adapun kegiatan usaha Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah adalah :

a. Penghimpunan Dana

Dalam penghimpunan dana BUS dan UUS melakukan mobilisasi dan investasi tabungan dengan cara yang adil. Mobilisasi dana sangat penting karena Islam mengutuk penumpukan dan penimbunan harta dan mendorong penggunaannya secara produktif dalam rangka mencapai tujuan ekonomi dan sosial. Sumber dana bank syariah berasal dari modal disetor dan hasil mobilisasi kegiatan penghimpunan dana melalui rekening giro, rekening tabungan, rekening investasi umum dan rekening investasi khusus.

b. Penyaluran Dana

Dalam menyalurkan dana pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi kedalam 6 kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

1. Pembiayaan Berdasarkan Pola Jual Beli dengan Akad Murabahah, Salam, atau Istishna'.

---

<sup>36</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 73

2. Pembiayaan Bagi Hasil berdasarkan Akad Mudharabah atau Musyarakah.
3. Pembiayaan Berdasarkan Akad Qardh.
4. Pembiayaan Penyewaan Barang Bergerak atau Tidak Bergerak Kepada Nasabah Berdasarkan Akad Ijarah atau Sewa Beli dalam bentuk Ijarah Muntahiya Bittamlik.
5. Pengambil alihan Utang Berdasarkan Akad Hawalah.
6. Pembiayaan Multijasa.<sup>37</sup>

## **B. *Electronic Banking (E-Banking)***

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

Perkembangan zaman saat ini disertai pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi di dunia. Hal ini karena sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan dalam segala aspek kehidupan masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat di era mobilitas yang tinggi seperti sekarang. Perkembangan teknologi informasi memudahkan aktivitas manusia dalam segala hal baik penggunaan waktu maupun tempat.<sup>38</sup>

Salah satu industri yang sangat concern dengan perkembangan teknologi adalah perbankan. Berbagai fasilitas dari perbankan disiapkan untuk para nasabah agar nasabah dapat menggunakan fasilitasnya kapanpun, dimanapun, dan dalam berbagai hal. Salah satu fasilitas di

---

<sup>37</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga...*, h.73-87

<sup>38</sup> <http://journal.unnes.ac.id/siu/index.php/eeai>, di akses pada hari senin, tanggal 23 september 2019, pukul 10:35 WIB

sektor perbankan yang paling berkontribusi dalam membantu aktivitas transaksi keuangan adalah *electronic banking (e-banking)*.<sup>39</sup>

Dalam Al-Qur'an dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan *electronic banking* untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam surat al-insyirah (94) : (5-6):<sup>40</sup>

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

“Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

Dari ayat diatas Allah SWT mengatakan bahwa kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti dibalikny ada kemudahan. Dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat dikaitkan dengan pengguna *electronic banking* bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem.

Kehandalan bank di masa depan lebih ditentukan oleh seberapa efisiensi dalam menggali sumber dana murah untuk intermediasi dan nonbunga. Cara untuk meraih masa depan itu adalah mengembangkan saluran perbankan elektronik atau dikenal sebagai *electronic banking (e-banking)*. Pengembangan *e-banking* relatif lebih efisien dengan dukungan teknologi informasi. Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa:

“*E-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller*

---

<sup>39</sup>Arga Satria Antasari, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Universitas Brawijaya Malang*, No. 2, Tahun MMXIII (2 April 2013), h. 2

<sup>40</sup>Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara,2015),, h. 596

*Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC) / Point Of Sales (POS), Internet banking, SMS banking, Mobile banking, e-commerce, phone banking, dan video banking*".<sup>41</sup>

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

Elektronik banking atau *e-banking* adalah istilah yang menggambarkan semua transaksi yang terjadi antara perusahaan, organisasi, dan individu dan lembaga perbankan. Pertama dikonseptualisasikan dalam pertengahan 1970-an, Inggris Negara pertama yang mempunyai layanan *online*, didirikan oleh *Bank of Scotland* bagi para pelanggan dari *Nottingham 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 web. Meskipun kehancuran *dot-com*, *e-banking* tumbuh bersama internet.<sup>42</sup>

Sementara lembaga keuangan mengambil langkah untuk menerapkan *e-banking* di pertengahan 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

---

<sup>41</sup><http://journal.unnes.ac.id/siu/index.php/eeai>, di akses pada hari senin, tanggal 23 september 2019, pukul 10:35 WIB

<sup>42</sup>[http://metodepenelitian4d.blogspot.com/2015/06/sejarah-e-banking\\_16.html](http://metodepenelitian4d.blogspot.com/2015/06/sejarah-e-banking_16.html), di akses pada hari senin, tanggal 23 september 2019, pukul 11:23 WIB

keuangan melalui web. Butuh adopsi perdagangan elektronik, berdasarkan perusahaan trailblazing seperti *America Online*, *Amazon.com* dan *eBay*, untuk internet membuat ide membayar untuk barang secara online luas. Pada tahun 2000, 80 persen dari bank-bank AS yang ditawarkan *e-banking*. Digunakan pelanggan tumbuh perlahan-lahan. Di *Bank of America*, misalnya butuh 10 tahun untuk memperoleh 2 juta *e-banking* pelanggan. Namun, perubahan budaya yang signifikan terjadi setelah ketakutan Y2K berakhir.

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* memperkirakan memiliki lebih dari 750.000 pelanggan *online banking*. Wells Fargo memiliki 2,5 juta pelanggan *online banking*, termasuk 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. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya.<sup>43</sup>

### 3. 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 teknologi yang turut mendorong ke arah itu.

Ada beberapa bidang teknologi yang saling berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan *E-Banking*, yaitu:

#### 1. *Hardware*

Kemampuan mini komputer sebagai pengelola *database/host*, dan antarmukanya. 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.<sup>44</sup>

#### 2. *Software*

Menyangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasi program.

---

<sup>43</sup>[http://metodepenelitian4d.blogspot.com/2015/06/sejarah-e-banking\\_16.html](http://metodepenelitian4d.blogspot.com/2015/06/sejarah-e-banking_16.html), di akses pada hari senin, tanggal 23 september 2019, pukul 11:23 WIB

<sup>44</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 68

### 3. Teknologi Komunikasi Data

Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu *Voice* dan data. Sedangkan "*Data*" dikaitkan dengan teknologi "*Digital*". Digital hanya mengenal 2 angka, yaitu "0" dan "1". 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*).<sup>45</sup>

### 4. *Host to Host*

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

Tetapi dalam praktiknya secara hardware dan software tidak bisa langsung dikoneksi karena kemungkinan adanya perbedaan sistem (server bank *Yellow* dengan server PLN). Dengan demikian agar dapat berjalan perlu adanya satu perusahaan pihak ketiga (*operator*) sebagai penengah untuk menjembati kedua server tersebut sebagai *interfacing*. Tetapi kemungkinan bisa saja berhubungan langsung *host to host* apabila seluruh sistem sudah

---

<sup>45</sup>Maryanto Supriyono, *Buku...*, h. 69

mendukung (*support*). Demikian pula dengan *host to host* pada mitra-mitra lainnya: Kantor, Pajak, Telkom, dan mitra lainnya.<sup>46</sup>

#### 4. Produk-Produk *Electronic Banking (E-Banking)*

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

Beberapa produk *E-Banking*, yaitu:

1. *Internet Banking* (Komputer)

Adalah nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (finansial dan non finansial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank.

2. *Mobile Banking (Via Handphone)*

Adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan meregister no. HP yang akan digunakan di samping *password* untuk keamanan bertransaksi.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbanka*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 69

<sup>47</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbanka*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 67-68

3. *SMS Banking* ( Via SMS)

Adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*).

4. ATM

*Automatic Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), adalah saluran *E-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur yang dimiliki ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai.

5. *Phone Banking*

Adalah layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi finansial *non cash* melalui telepon.<sup>48</sup>

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

Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain:

1. Transfer Dana atau Pemindahan Dana

a. Dua rekening di bank yang sama

b. Rekening di bank yang berbeda , misalnya rekening di bank A ke rekening di bank B

c. Dan lain-lain

---

<sup>48</sup>Maryanto Supriyono, *Buku...*, h. 68

2. Informasi
  - a. Saldo
  - b. Transaksi
  - c. Dan lain-lain
3. Pembayaran
  - a. Listrik
  - b. Handphone berbagai operator
  - c. Iuran TV kabel
  - d. PBB
  - e. Kartu Kredit
  - f. Dan lain-lain
4. Pembelian
  - a. Pulsa Telepon berbagai operator
  - b. Pulsa PLN Prabayar
  - c. Tiket Pesawat
  - d. Dan lain-lain<sup>49</sup>

**6. Keamanan Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)***

- a. PIN merupakan kode akses sehingga *no 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.

---

<sup>49</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 66

- c. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
- d. Sim *Card handphone* harus dilindungi karena no telepon tersebut sudah terdaftar pada database komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui *phone banking*. Apabila nomor handphone tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus di *unregistered*.
- e. Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik dengan melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.<sup>50</sup>

## 7. Keunggulan dan Kelemahan *Electronic Banking (E-Banking)*

- 1. Keunggulan *Electronic Banking (E-Banking)*
  - a. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
  - b. Aman, *Electronic Banking* dilengkapi dengan *securityuser ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key Token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.
  - c. Sangat efisiensi, 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.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup>Maryanto Supriyono, Buku..., h. 70

<sup>51</sup>Maryanto Supriyono, Buku..., h. 70

## 2. Kelemahan *Electronic Banking (E-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.

Pelaku *Phising* akan mendapatkan informasi yang sangat rahasia. *Unser Name* dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini mereka akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang mereka mau.

Untuk menjaga agar tidak masuk ke dalam perangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti. Jika tidak tahu jelas dan pasti, jangan mencoba-coba alamat situs yang belum pasti.

Atau adanya sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk menggandeng mesin ATM dengan satu alat tambahan yang berfungsi untuk membaca data isi magnetik kartu ATM dan nomor PIN *via camera*. Alat tambahan ini dapat berupa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATM nya. Isis dari pita magnetik adalah serangkaian bunyi *tone serial* yang berupa data identitas kartu. Data tone inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru (Proses *Clonning*). Atau

dengan kemajuan teknologi yang pesat bisa saja dengan cara lainnya.<sup>52</sup>

## C. Minat

### 1. Pengertian Minat

Dalam kamus umum bahasa Indonesia, minat diartikan sebagai sebuah kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu perhatian atau keinginan.<sup>53</sup>

Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang.<sup>54</sup> Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap sesuatu objek. Hal ini dikemukakan oleh Slameto:

“Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya”.<sup>55</sup>

Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka (senang) dan tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai kepuasan pemakaian atau pembelian jasa atau produk tertentu.

---

<sup>52</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 70-71

<sup>53</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

<sup>54</sup> Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2008), h. 132

<sup>55</sup> Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2010), h. 180

Keputusan pembelian merupakan “suatu proses pengambilan keputusan atas pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan tersebut diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya yaitu kebutuhan dan dana yang dimiliki.”<sup>56</sup>

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat antara lain:

a. Dorongan dari dalam individu

Misalnya dorongan untuk makan. Dorongan untuk makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat produksi makanan dan lain-lain.

b. Motif Sosial

Motif sosial dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.

c. Faktor Emosional

Minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan cita-cita yang menjadi keinginannya.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Sofyan Assauri, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 85

<sup>57</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 264

### 3. Minat Nasabah Dalam Konsep Syariah

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Minat juga dapat diartikan sebagai keinginan. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang dan jasa. Dengan demikian pengertian minat atau keinginan adalah “hasrat akan pemuasan kebutuhan yang spesifik, tetapi mempengaruhi terhadap sesuatu”.<sup>58</sup>

Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akhirnya akan dilakukan. Kegiatan yang dilakukan inilah yang disebut dengan perilaku. Dengan demikian perilaku merupakan “niat/minat” yang sudah direalisasikan dalam bentuk tingkah laku yang tampak. Dalam teori tindakan beralasan diuraikan bahwa kehendak/minat dipengaruhi oleh sikap dan norma yang dihubungkan sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat An-Najm (53) : (39-40) yang berbunyi:

---

<sup>58</sup> Dwitya Pratiwi Wulandari, “Faktor-Faktor Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”, Sumatera Utara, Tahun 2018

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ ﴿٤٠﴾

Artinya: Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya(39). Dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya). (QS. An- Najm (53) : (39-40).<sup>59</sup>

Ayat ini menjelaskan tentang semua yang kita peroleh di dunia maupun diakhirat itu berdasarkan apa yang telah kita lakukan atau kerjakan, nanti di hari kiamat semua yang telah kita kerjakan Allah minta pertanggung jawaban.<sup>60</sup>

#### 4. Cara Pembentukan Minat Nasabah

Minat pada dasarnya dapat dibentuk dalam hubungan dengan objek. Yang paling berperan dalam pembentukan minat selanjutnya dapat berasal dari orang lain, meskipun minat dapat dari dalam dirinya sendiri. Adapun pembentukan minat dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi yang seluas-luasnya, baik keuntunganmaupun kerugian yang ditimbulkan oleh objek yang dimaksud.
- b. Memberikan rangsangan dengan cara memberikan hadiah berupa sanjungan yang dilakukan individu berkaitan dengan objek.
- c. Mendekatkan individu terhadap objek, dengan cara membawa individu kepada objek atau sebaliknya.

---

<sup>59</sup>Tim Penerjemah Alquran, *Al-quran dan terjemahannya*.(Bandung:CV Penerbit Diponegoro, 2005), h. 527

<sup>60</sup><http://brainly.co.id/tugas/14787967>

- d. Belajar dari pengalaman.<sup>61</sup>

## **5. Komponen – Komponen Minat**

Indikator-indikator dari minat dijelaskan oleh konsumen dari Schiffman dan Kanuk. Komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tertarik untuk mencari informasi mengenai produk
- b. Mempertimbangkan untuk membeli
- c. Tertarik untuk mencoba
- d. Ingin mengetahui produk
- e. Jadi ingin memiliki produk

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di atas mana dimensi operasional variabelnya adalah pencarian informasi, pertimbangan membeli, ingin mengetahui produk, tertarik untuk mencoba.

---

<sup>61</sup> Dwitya Pratiwi Wulandari, “Faktor-Faktor Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”, Sumatera Utara, Tahun 2018

## BAB III

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekian Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H. Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah ( *Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, ATM, dan *cash management* seluruh produk-produk tersebut

menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan Syariah.<sup>62</sup>

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank *Devisa* dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi Mudharab. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring dengan kapasitas Bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta yang satu-satunya mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment*(MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin

---

<sup>62</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> data di akses pada Rabu 13 November 2019 jam 09.00

meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah islam, modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun secara internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al- Ijarah Indonesia Financi (ALIF)* yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan dana pensiun melalui layanan dana pensiun lembaga keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank in Indonesia with StrongRegional Presence*”.<sup>63</sup>

Upaya memperkuat permodalannya, bank muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *islaic development bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah Arab Saudi pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham bank muamalat, oleh karenanya kurang waktu antara tahun 1999 sampai 2002 merupakan masa – masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat karena berhasil mengembalikan kondisi dari rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi setiap pegawai muamalat, ditunjang oleh

---

<sup>63</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> data di akses pada rabu 13 November 2019 jam 09.00

kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni. Bank Muamalat berkembang hingga ke penjuru Indonesia salah satunya di Provinsi Bengkulu. Adapun PT. Bank Muamalat KC Bengkulu yang beralamat di Jalan S. Parman No 62 C-D Kelurahan Padang Jati, berdiri pada tanggal 18 September 2003, Bank Muamalat sekarang dibawah pimpinan Bapak M. Husein Sucipto, S.si dalam menjalankan aktifitasnya bank Muamalat KC Bengkulu terus melakukan inovasi dan layanan prima kepada konsumen serta professional.

Adapun Profil bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu yaitu:

Nama : PT. Bank Muamalat KC Bengkulu

Alamat : Jl. S Parman No 62 C-D Padang Jati Kota Bengkulu

Telepon : (0736) 348111

Website : [www.muamalat.co.id](http://www.muamalat.co.id)

Jenis Usaha : Perbankan Syariah

#### **B. Program Kerja Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu**

Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh muamalat, bank Muamalat KC Bengkulu kemudian menggelar program kerja dengan penekanan.<sup>64</sup>

1. Restu pegawairisasi asset dan program efisiensi
2. Tidak mengendalikan setoran modal tambahan dari para pemegang saham

---

<sup>64</sup> Halaman resmi Bank Muamalat <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> data di akses pada rabu 13 November 2019 jam 09.30

3. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insane yang ada dan dalam hal pemangkasan biaya tidak memotong hak pegawai muamalat sedikitpun.
4. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri pegawai muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan direksi baru.
5. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja muamalat menjadi agenda utama ditahun kedua.
6. Pembangun tonggak - tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan

**C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu**

Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan usahanya, visi dan misi tersebut adalah:

1. Visi

*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia With Strong Regional Presence*

2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati - hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> [www.Muamalat.co.id](http://www.Muamalat.co.id) diakses pada rabu 13 November 2019 pukul 10:00

## **D. Produk Bank Muamalat Cabang Bengkulu**

### 1. Tabungan

a. Tabungan IB Muamalat Haji dan Umroh Sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji).

### b. Tabungan iB Muamalat

Tabungan iB Muamalat adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan *kartu Shar- E Debit* yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri.

### c. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

### d. Tabungan iB Muamalat Berencana

Tabungan ini digunakan untuk perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

### 2. Giro IB Muamalat Prima

Produk giro berbasis akad *Wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi merupakan saran untuk

memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non perorangan yang didukung oleh fasilitas cash *Management*.

3. Kartu *share-E Debit Gold*

*Share-E Debit Gold* adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan di toko/merchant dalam dan luar negeri. Didalam negeri kartu *share-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM bersama, di luar negeri kartu *share-E Debit Gold* juga dapat digunakan untuk melakukan penarikan dan mengecek saldo di seluruh ATM Bank yang berlogo *Visa* baik didalam dan diluar negeri.

4. Pembiayaan

a. KPR IB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad *murabahah* (jual-beli) atau *musyarakah mutanaqishah* (kerjasama sewa).

b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk

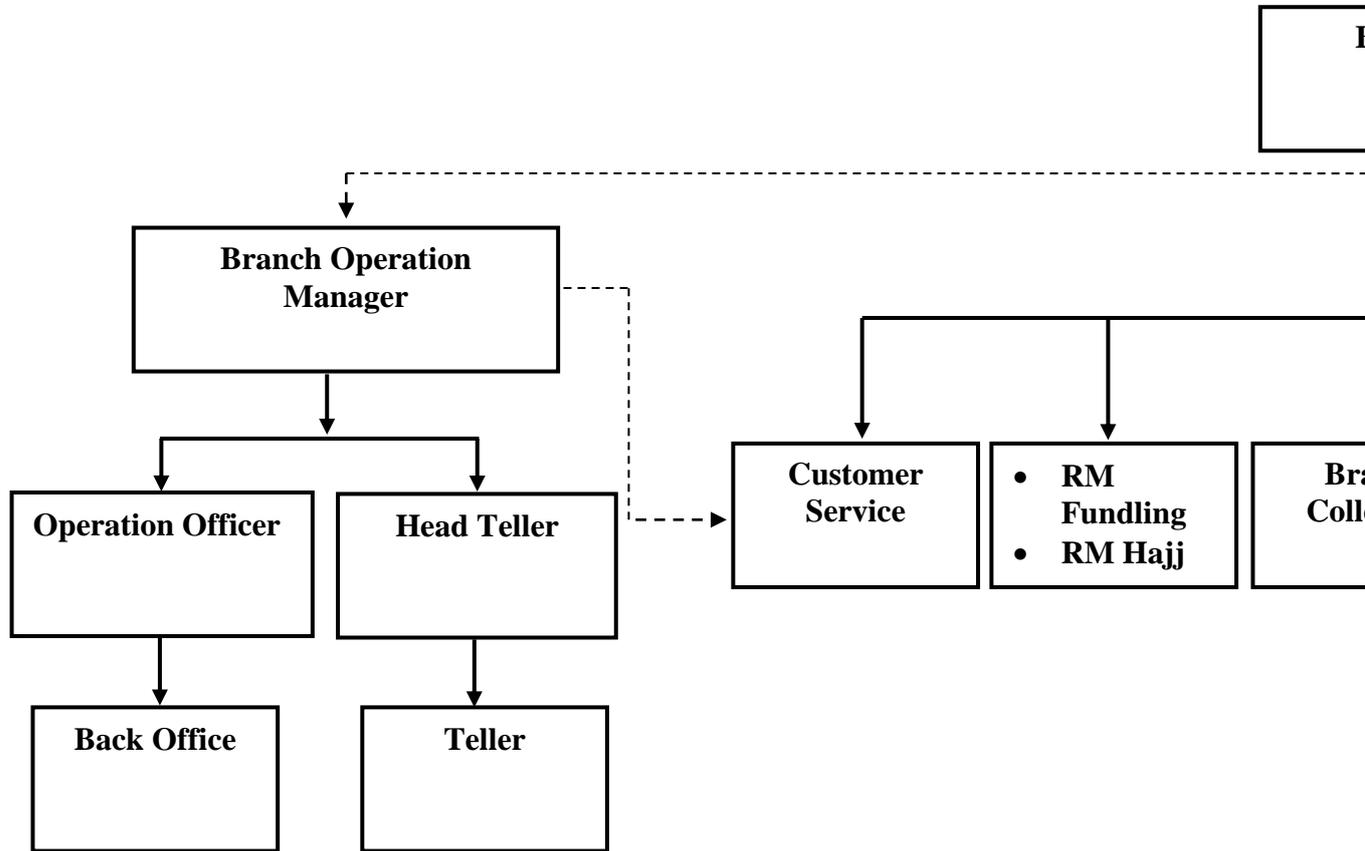
kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pendidikan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual –beli) atau ijarah multijasa. Keuntungan yang diperoleh ialah angsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuai perjanjian, uang muka ringan, plafond pembiayaan maksimal Rp 100 juta tanpa agunan, jangka waktu pembiayaan s.d 10 tahun, berlaku untuk nasabah baru dan nasabah eksisting bank muamalat, pembiayaan discover dengan asuransi jiwa, angsuran pembiayaan dipotong langsung dari manfaat pensiun bulanan.<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> [www.Muamalat.co.id](http://www.Muamalat.co.id) diakses pada rabu 13 November 2019 pukul 11:00

### E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Bengkulu

67



<sup>67</sup> Data Dokumen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu (Lampiraan surat keputusan Direksi No. 06/DIR/KTPS/II/2015)

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai penggunaan fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu dapat disimpulkan:

1. Produk – produk *E-Banking* yang ditawarkan Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu yaitu *Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking* dan Kartu Shar-E (ATM). Produk *E-Banking* sangat membantu nasabah dalam bertransaksi tanpa harus repot-repot datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi perbankan
2. Kendala yang terjadi pada nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* yaitu pada kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *E-Banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi yang menyebabkan para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang. Dan jaringan harus sesuai dengan *provider* juga membuat nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti di perdesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu sehingga nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu lebih memilih untuk tidak

menggunakan aplikasi *E-Banking* yang mampu menghambat segala aktivitas bertransaksi secara manual.

## **B. Saran**

Berdasarkan hal yang menjadi perhatian peneliti dalam melakukan penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu. Hal ini dapat dijadikan saran guna dapat menunjang perkembangan. Adapun saran dari penulis sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan jumlah informannya bisa lebih banyak. Dan juga dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan dan referensi dalam penelitian selanjutnya.
2. Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu perlu mengembangkan dan menambahkan fasilitas *E-Banking* lebih banyak lagi agar nasabah yang sudah ada merasa lebih puas dan tidak berpindah ke bank lainnya.
3. Diharapkan kepada nasabah saat menggunakan *E-Banking* seharusnya berhati-hati, jangan sampai manfaat dari *E-Banking* tersebut diambil oleh orang lain, seperti tindak kejahatan yang ada. Dan untuk keamanan bertransaksi jangan pernah mengakses *E-Banking* menggunakan koneksi umum, misalnya warnet, wifi, dan sebagainya karena rentan akan pencurian data.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asnaini, et.al. 2019. *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.2019
- Antonio, Syafi'i , M. *Dasar – Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alfabet. 2006
- Assauri, Sofyan. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2001
- Desver. Branch Sales Support. Wawancara pada tanggal 15 Agustus 2019
- Djamarah, Bahri Syaiful. *Psikologi Belajar*. Jakarta:PT Rineka Cipta. 2008
- Etta, Sangadja Mamang. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta. 2010
- Gusmansyah, Wery. *Hukum Perbankan Syariah prosedur & Pola Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*,. Bengkulu: IAIN Bengkulu. 2016
- Fahmi, Irham. *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2015
- <http://brainly.co.id/tugas/14787967>
- <http://dosenekonomi.com/ilmu-ekonomi/ekonomi-syariah/dasar-hukum-bank-syariah/>
- <http://journal.unnes.ac.id/siu/index.php/eeai>, di akses pada hari senin, tanggal 23 september 2019, pukul 10:35 WIB
- [http://metodepenelitian4d.blogspot.com/2015/06/sejarah-e-banking\\_16.html](http://metodepenelitian4d.blogspot.com/2015/06/sejarah-e-banking_16.html), di akses pada hari senin, tanggal 23 september 2019, pukul 11:23 WIB
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Pranamedia Group. 2010
- Ismail. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana. 2011

Jundiani. *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Malang: UIN Malang press. 2009

Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara

Slameto. *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta:PT Rineka Cipta. 2010

Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta. 2010

Suharso, et.al . *Kamus Besar Indonesia Edisi LuX*. Semarang: CV. Widya Karya

Sumarwan, Ujang. *PerilakuKonsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2011

Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI. 2011

Wibowo, Edy et.al. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor: Ghalia Indonesia . 2005

#### **Jurnal:**

Antasari, Satria Arga. “Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, Malang: Universitas Brawijaya Malang. 2013

Ayu, Sri Dewi. *Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking Di BRI Syariah Cabang Cirebon*. 2013

Jumaini. *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*. 2012

Yunita, Lidia. “Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan”. *Jurnal Manajemen dan Informatika Pelita Nusantara*. 2016