

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FASILITAS *ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)* DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA BANK MUAMALAT KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



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

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FASILITAS *ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)* DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA BANK MUAMALAT KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**

**Oleh:**

**SANTRI**  
16 0402 0033

**Pembimbing:**

- 1. Ilham, S.Ag., MA**
- 2. Nur Ariani Aqidah, SE, M,Sc**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Santri  
NTM : 16 0402 0033  
Program studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalakan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 07 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Santri

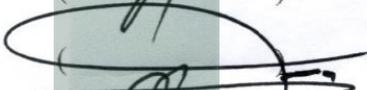
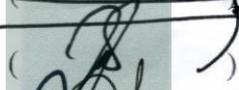
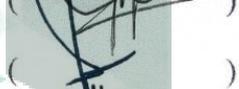
16 0402 0033

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Efektivitas Penggunaan Fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* dalam Meningkatkan Minat Nasabah pada Bank Muamalat Kota Palopo yang ditulis oleh Santri. Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0033, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di Munaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 28 April 2022 Miladiyah bertepatan dengan 26 Ramadhan 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palopo, 28 Juni 2022

### TIM PENGUJI

- |                                       |                   |   |
|---------------------------------------|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H              | Ketua Sidang      | (  )  |
| 2. Dr.Muh. Ruslan Abdullah,S.El.,M.A. | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Dr. Takdir, S.H., M.H              | Penguji I         | (  ) |
| 4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy            | Penguji II        | (  ) |
| 5. Ilham, S.Ag., M.A                  | Pembimbing I      | (  ) |
| 6. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc      | Pembimbing II     | (  ) |

### Mengetahui

Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



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



Hendra Safri, S.E., M.M  
NIP. 19861020 20153 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Santri  
NIM : 16 0402 0033  
Program studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalakan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 07 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,

**Santri**

**16 0402 0033**

## PRAKATA

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِ وَالصَّلٰةُ وَالسَّلَامُ  
عَلٰى اَشْرَفِ اَنْبِيَا وَاَوْلِيَا  
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَآلِهِ  
وَاَصْحَابِهِ الطَّيِّبِينَ  
وَالْمَلَائِكَةِ الطَّاهِرَاتِ  
وَالرُّسُلِ الْمُرْسَلِينَ  
وَالْحَمْدُ لِلّٰهِ  
وَالصَّلٰةُ وَالسَّلَامُ  
عَلٰى اَشْرَفِ اَنْبِيَا  
وَاَوْلِيَا سَيِّدِنَا  
مُحَمَّدٍ وَآلِهِ  
وَاَصْحَابِهِ الطَّيِّبِينَ  
وَالْمَلَائِكَةِ الطَّاهِرَاتِ  
وَالرُّسُلِ الْمُرْسَلِينَ

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah swt. Yang telah menganugerahkan rahmat, hidaya serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Penggunaan Fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Muamalat kota Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Salawat serta salam kepada Nabi Muhammad saw, kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. Muammar Arafat, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan

## **PRAKATA**

Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. selaku  
Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan , Dr.



- Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M., serta Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Bapak Tadjuddin, S.E., M. Si. Ak., Ca., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Takdir, SH., MH., yang telah membantu mensukseskan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
  3. Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo, Bapak Hendra Safri, S.E., M.M. seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu, mendidik, membimbing, mengajar dan mencurahkan ilmu-ilmunya kepada penulis. Semoga Allah SWT., melimpahkan amal kebaikan mereka. Aamiin.
  4. Pembimbing I Ilham, S.Ag. M.A. dan Pembimbing II Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc yang telah meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing dan mengajarkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi dan memberikan kontribusi ilmiah sehingga membuka cakrawala berfikir peneliti dalam menghadapi berbagai persoalan.
  5. Kepala perpustakaan IAIN Palopo, Bapak Madehang. S.Ag., M.Pd, beserta stafnya yang telah banyak membantu penulis, khususnya dalam mengumpulkan literature-literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

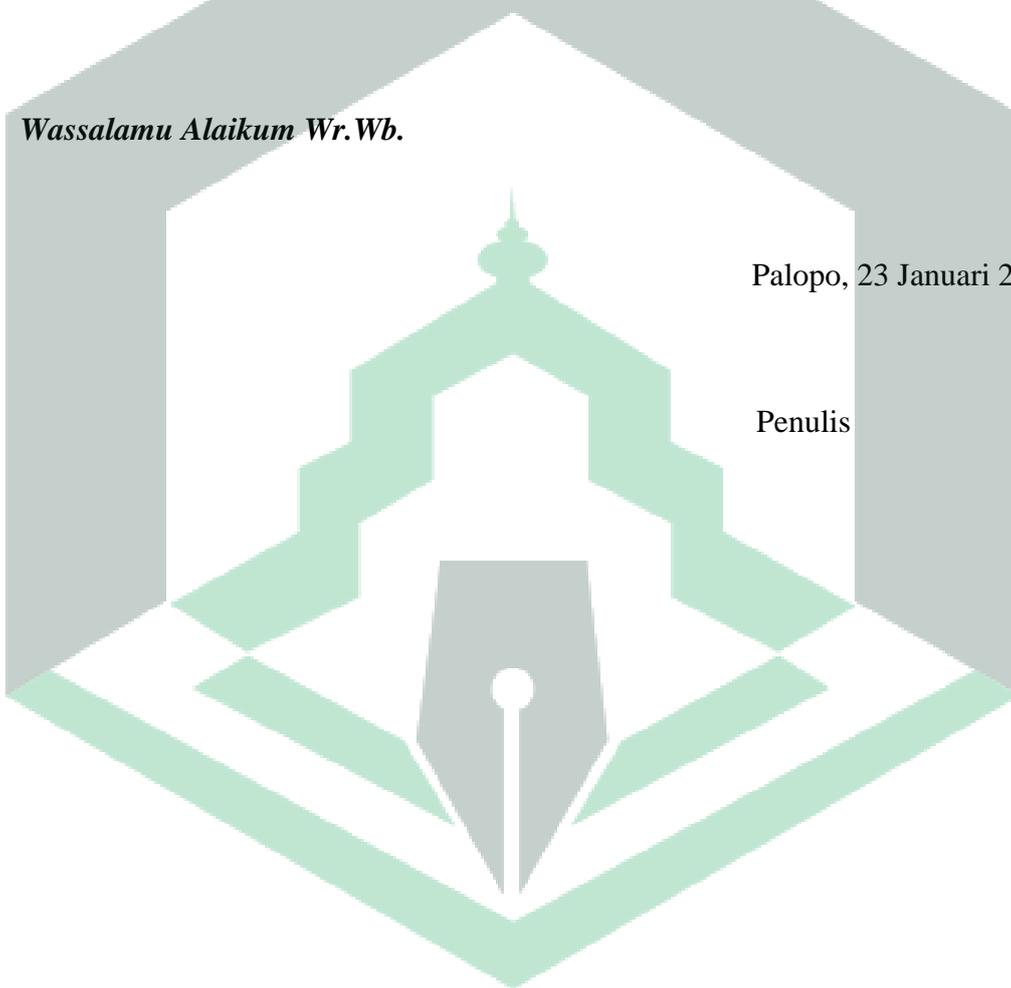
6. Para dosen dan pegawai di kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang selama ini banyak memberikan motivasi dan bantuan dalam menghadapi segala tantangan selama proses perkuliahan.
7. Seluruh staf administrasi IAIN Palopo yang telah memberikan informasi dan bantuan yang berkaitan dengan akademik.
8. Pimpinan dan segenap karyawan Bank Muamalat Kota Palopo yang telah membantu penulis dalam penelitian skripsi yang selama ini memberikan ilmu, pengalaman dan keterangan-keterangan dari wawancara yang tertuang di dalam hasil penelitian skripsi ini.
9. Terkhusus kepada kedua orang tuaku Ibu Sarianti dan Bapak Syarifuddin telah mengasuh, mendidik serta yang tak henti-hentinya berdoa dan berjuang demi kesuksesan anak-anaknya. Terimakasih atas kasih dan sayang kalian, doaku untuk kalian akan senantiasa terpanjatkan dalam setiap sujudku.
10. Adinda tercinta Irmawati, Nurlatifa dan Al-kauzar yang senantiasa memberikan kasih sayang, dorongan, saran, semangat dan bantuan kepada penulis.
11. Keluarga besarku tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan selama ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih banyak.
12. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2016 (khususnya kelas E) dan Posko KKN Angk. XXXVI IAIN Palopo, Desa Lagego, Kecamatan Bura, Kabupaten Luwu Timur, yang selama ini memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharkan saran, kritikan dan masukan yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Serta hanya kepada Allah Swt., peneliti memohon ampun atas segala dosa dan berdo'a semoga bantuan dan partisipasi berbagai pihak dapat diterima sebagai amalan ibadah dan diberikan pahala yang berlipat ganda. Amin.

*Wassalamu Alaikum Wr.Wb.*

Palopo, 23 Januari 2022

Penulis



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### 1. Transliterasi Arab-Latin

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

#### a. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba <sup>ʿ</sup>	B	Be
ت	Ta <sup>ʿ</sup>	T	Te
ث	Ṡa <sup>ʿ</sup>	Ṡ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa <sup>ʿ</sup>	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra <sup>ʿ</sup>	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah

ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha"	H	Ha
ء	Hamzah	„	Apostrof
ي	Ya"	Y	Ye

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

#### b. Vokal

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

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َئِ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
َؤ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

#### c. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
َ...   ا...   ا...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ِ...	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
ُ...	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

#### d. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ  
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ  
الْحِكْمَةُ

e. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا  
نَجِّنَا  
الْحَقِّ  
نُعَمِّ  
عَدُوَّ

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

Contoh:

عَلِيٌّ  
عَرَبِيٌّ

f. Kata Sandang

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

mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ  
الفَلْسَفَةُ  
الْبِلَادُ

#### g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ  
النَّوْعَ  
شَيْءٍ  
أَمْرًا

#### h. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur‘an (dari *al-Qur‘ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba‘īn al-Nawāwī  
Risālah fi Ri‘āyah al-Maslahah*

*i. Lafz al-Jalālah*

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ      بِاللَّهِ  
Dīnullāh      billah

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf (t). Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

*j. Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl  
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan  
Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān  
Nasīr al-Dīn al-Tūsī  
Nasr Hāmid Abū Zayd  
Al-Tūfī  
Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua namaterakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

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

## 2. Daftar Singkatan

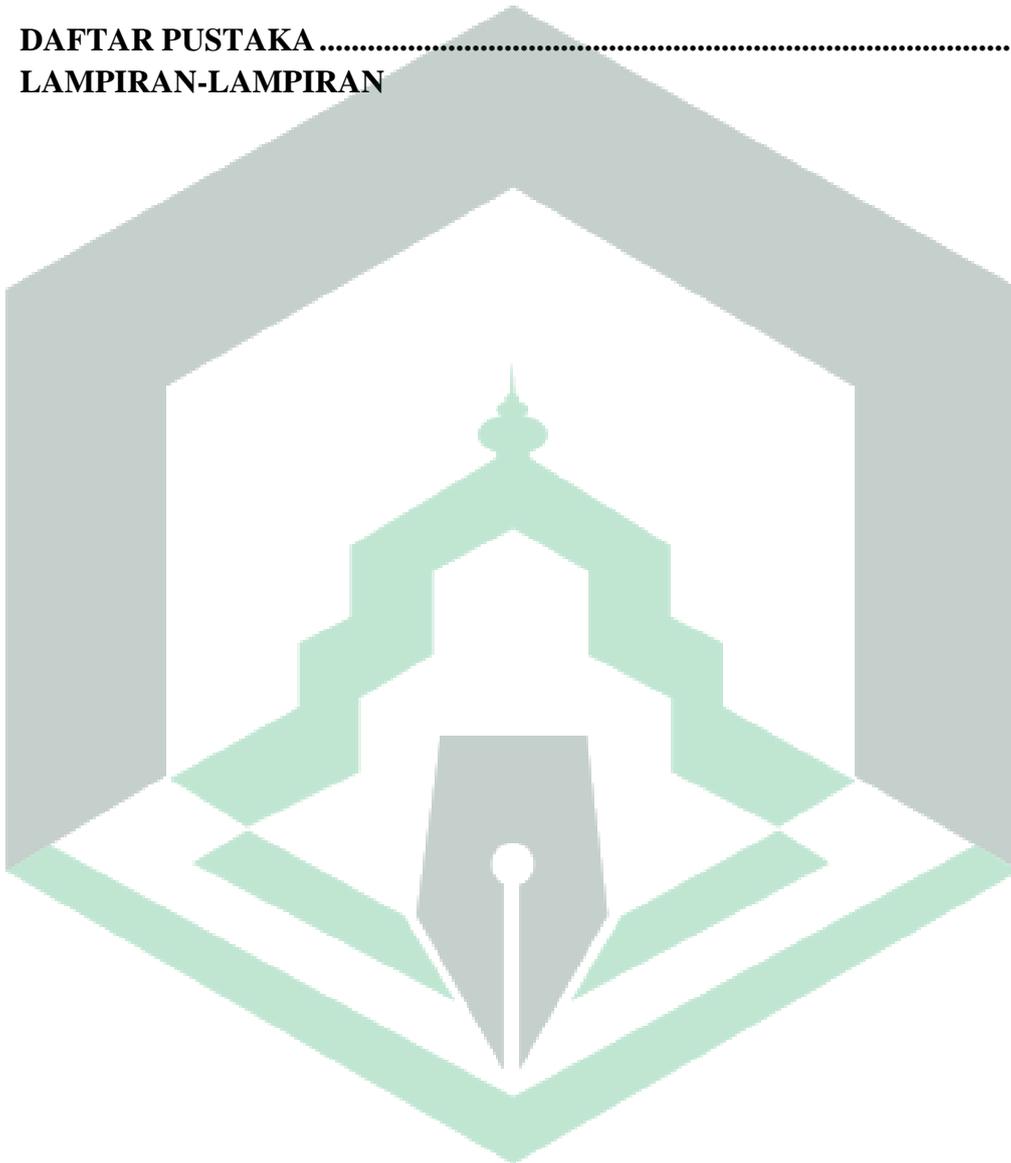
Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta,,ala
SAW.	= Sallallahu ,,Alaihi Wasallam
AS	= ,,Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
L	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali ,,Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	9
B. Landasan Teori .....	11
1. Pengertian Bank Syariah.....	11
2. Konsep Efektivitas .....	19
3. <i>Electronic Banking</i> .....	25
4. Minat Nasabah .....	39
C. Kerangka Pikir .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	49
C. Sumber Data.....	49
D. Subjek Penelitian .....	50
E. Defenisi Istilah .....	51
F. Fokus Penelitian .....	52
G. Desain penelitian. ....	53
H. Instrument Penelitian. ....	53
I. Teknik Pengumpulan Data .....	54
J. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	55
K. Teknik Analisis Data .....	56

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Deskripsi Data .....	58
B. Hasil Pembahasan dan Pembahasan .....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS Al-Baqarah /2 : 278 .....	15
Kutipan Ayat 2 QS Al-Baqarah /2 : 275. ....	16
Kutipan Ayat 4 QS An-Najm /53 : 40.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka fikir .....	47
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

- 
- Lampiran 1 Riwayat Hidup
  - Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
  - Lampiran 3 Halaman Persetujuan Pembimbing Munaqasyah
  - Lampiran 4 Nota Dinas Pembimbing Munaqasyah
  - Lampiran 5 Nota Dinas Tim Penguji
  - Lampiran 6 Halaman Persetujuan Tim Penguji
  - Lampiran 7 Kartu Kontrol
  - Lampiran 8 Daftar Hadir Ujian
  - Lampiran 9 Nota Dinas Tim Verifikasi
  - Lampiran 10 Hasil Cek Turnitin

## ABSTRAK

**SANTRI, 2022.** “Efektivitas Penggunaan Fasilitas *Electronic Banking* (*e-banking*) dalam Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Muamalat Kota Palopo”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Ilham dan Nur Ariani Aqidah.

Penelitian ini membahas tentang efektivitas penggunaan fasilitas *Electronic Banking* (*E-Banking*) dalam meningkatkan minat nasabah di bank muamalat kota Palopo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan staff dan nasabah Bank Muamalat kota Palopo. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku maupun sumber lainnya. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diperoleh jawaban atas permasalahan yang ada dan menarik kesimpulan ialah *pertama* alasan nasabah berminat menggunakan *Electronic Banking* diantaranya ialah faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikolog. *Kedua* perbedaan antara layanan *Manual Banking* dengan layanan *Electronic Banking* (*E-Banking*) yaitu dimana minat nasabah lebih banyak dalam menggunakan layanan manual dibanding dengan menggunakan layanan *E-Banking*. Hal ini dilakukan karena kesulitan beberapa menggunakan layanan *E-Banking* dan juga pendapat nasabah dalam menggunakan pelayanan misalnya masih percaya untuk mengirim uang, pembelian pulsa, membayar tagihan dan lain sebagainya dilakukan secara langsung. *Ketiga* bahwa layanan *Electronic Banking* (*E-Banking*) dalam menarik minat nasabah menabung di Bank Muamalat Kota Palopo efektif untuk digunakan. Karena dengan menggunakan fasilitas *E-Banking* dapat menghemat waktu para penggunanya tanpa harus datang langsung ke bank atau ke ATM, layanan *E-Banking* ini sesuai dengan kebutuhan nasabah dan sangat efektif untuk digunakan sesuai dengan manfaatnya dalam jangka waktu yang panjang.

Kata Kunci: Efektivitas, Fasilitas *E-Banking*, Minat Nasabah, Bank Muamalat.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan saat ini memberikan kemudahan bagi nasabah melalui berbagai macam layanan operasional, termasuk *E-Banking* (*Electronic Banking*). Layanan *E-Banking* saat ini dimiliki oleh hampir semua bank komersial, baik dengan jenis *delivery channel* yang sangat umum seperti ATM (*Automated Teller Mechines*) maupun jenis *delivery channel* lainnya seperti SMS, telepon, EDC (*Electronic Data Capture*) dan internet. Hal ini juga sejalan dengan tren perkembangan media sosial dan kebijakan yang ada untuk merealisasikan atau melakukan transaksi langsung kepada publik yang tidak dilakukan dengan uang tunai (*cash less society*), sehingga banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang menggunakan jasa perbankan modern yang lebih efisien dan efektif melalui *E-Banking*.<sup>1</sup> Di era teknologi yang berkembang pesat, layanan perbankan dituntut lebih cepat dan mudah. Sejak penggunaan internet sebagai media belanja, hal utama yang dibutuhkan penyedia layanan perbankan adalah memprediksi penerimaan internet oleh pelanggan, dan memahami mengapa penggunaan tersebut masih digunakan. Nasabah lebih memilih layanan internet karena mereka tidak perlu bertemu langsung dengan penyedia layanan secara langsung dan tatap muka nasabah lainnya.

---

<sup>1</sup>Nelson Tampubolon, *OJK Bijak Ber-Electronic Banking*, (2017).

Dalam upaya penyempurnaan konsep dasar layanan teknologi informasi di industri perbankan dan kemudahan akses nasabah, perbankan selalu mengupdate teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Untuk mencapai prestasi yang semakin meningkat dibutuhkan peran teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan merupakan perusahaan adopsi teknologi informasi terbesar, penggunaannya sangat luas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan pelanggan. Teknologi informasi yang mendukung kemajuan dan perkembangan layanan perbankan seperti teknologi *Electronic banking(E-Banking)*.<sup>2</sup> Penggunaan teknologi informasi (*Electronic Banking*) penggunaannya dalam pekerjaan masih menjadi perhatian penting dalam penelitian. Walaupun terdapat kemajuan yang cukup berarti dalam kemajuan *hardwere* dan *softwere*, masalah yang muncul dalam suatu penggunaan teknologi merupakan pemanfaatan yang rendah terhadap sistem informasi yang ada terbukti dengan tidak seimbangannya pengguna *internet banking* dengan jumlah nasabah bank.

*E-Banking* ialah salah satu upaya perbankan dalam memberikan kemudahan akses bagi nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah tidak lagi dibingungkan dengan berbagai proses pelayanan yang dapat menghambat aktivitasnya, seperti antrian, harus datang langsung ke bank saat melakukan transaksi dan lain sebagainya. Dengan *E-Banking*, nasabah dapat bertransaksi secara langsung tanpa harus membawa uang tunai maupun transfer uang tanpa harus ke teller. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan di mana saja, di

---

<sup>2</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (2018), 70.

mana saja di dunia, selama masih ada jaringan layana data dan dapat diakses transaksi dapat dilakukan selama 24 jam tanpa batas.<sup>3</sup> Jika dilihat dari aktifitas yang dilakukan fasilitas *Electronic banking (E-Banking)* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi bahkan jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibanding dengan kegiatan transaksi hal ini dikarenakan karakter masyarakat yang belum percaya akan transaksi menggunakan fasilitas *Electronic banking (E-Banking)*.

Meskipun berbagai keuntungan yang ditawarkan melalui *Electronic banking (E-Banking)*, Namun, sistem ini kurang diminati dan jarang digunakan oleh pelanggan yang memiliki akses ke fasilitas *Electronic banking (E-Banking)*, sebagian besar nasabah lebih memilih untuk mengantri di bank atau menggunakan ATM (*Automated Teller Mechines*) untuk melakukan transaksi perbankan padahal mereka dimungkinkan untuk menggunakan fasilitas *electronic banking*. Dari satu sisi *electronic banking* sangat bermanfaat tetapi dari sisi lain *Electronic banking* juga kurang diminati oleh nasabah yang memiliki fasilitas untuk mengakses *Electronic banking* karna mungkin nasabah mempunyai kendala atau hambatan sehingga tidak menggunakan fasilitas *Electronic banking*.

Pengoperasian *E-Banking* adalah aplikasi atau teknologi informasi yang terus berkembang dan berkembang digunakan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, mudah, dan tersedia setiap saat dalam waktu 24 jam dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari handphone, komputer, laptop/ notebook, atau PDA. Dalam perkembangannya,

---

<sup>3</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta, 2019), 65.

*E-Banking* dianggap sebagai strategi yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas serta meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif. Tetapi *E-Banking* juga membuka kesempatan untuk menggunakan kejahatan *E-Banking*. Masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam *E-Banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah bank sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *E-Banking*.<sup>4</sup>

Minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki keterkaitan dengan dirinya. Artinya, minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek psikologis seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat, sedangkan apabila tidak tersalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh.<sup>5</sup> Minat nasabah dalam penggunaan fasilitas *Electronic banking (E-Banking)* pada Bank Muamalat Kota Palopo sudah lama hamper digunakan nasabah dengan alasan bahwa ketika nasabah menggunakan *Electronic banking (E-Banking)* tentunya banyak kemudahan yang mereka dapatkan.

*Internet Banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Kelebihan dari penyediaan layanan *internet*

---

<sup>4</sup>Dewi Rosa Indah, *Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah* (Universitas Samudra, 2017).

<sup>5</sup> Restu Guriting dan Panggalih Zaki Baridwan, "*Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior*", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol 1, No 2, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2018), 7.

*banking* bagi bank adalah *Internet banking* bisa menjadi solusi yang tidak mahal untuk pembangunan infrastruktur daripada membuka outlet ATM. Tetapi *Internet banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan seperti halnya masalah kemanan serta kerahasiaan data pribadi dan keuangan di internet banking sering kali dipertanyakan oleh nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan *Internet banking*. *Internet banking* yang mampu menjamin keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan mendapatkan kepercayaan oleh nasabah. Jadi, bagaimana cara pihak bank memberikan kepercayaan bahwa *electronic banking* itu aman untuk digunakan oleh nasabah sehingga nasabah berminat untuk menggunakan fasilitas *electronic banking* untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Kebanyakan dari nasabah menginginkan suatu pelayanan yang bersifat *simple* dan praktis dengan kata lain para nasabah dapat bertransaksi tanpa harus mencatat terlebih dahulu serta tanpa membuang banyak waktu untuk menganti di kantor cabang Bank atau di ATM. Pelayanan yang manual seperti itu dirasa kurang efisien, karena karena kesibukan setiap orang berbeda sehingga dibutuhkan sistem yang dapat memenuhi segala kebutuhan dengan efisien dan praktis. Oleh karena itu diciptakan layanan *Electronic Banking (E-Banking)* yaitu sebuah sistem yang akan membantu pelayanan dengan menggunakan handphone dan jaringan internet sehingga nasabah bank tidak perlu lagi repot-repot untuk mengantri di Bank atau di ATM dan membuat catatan pada saat ingin melakukan transaksi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “ **Efektivitas Penggunaan Fasilitas *Electronic Banking (E-***

***Banking*) dalam Meningkatkan Minat Nasabah pada Bank Muamalat Kota Palopo”.**

### **B. Batasan Masalah**

Penelitian ini dilakukan dengan cara yang lebih spesifik dalam menyelesaikan suatu masalah agar fokus, terarah dan mendalam, maka peneliti perlu memperhatikan adanya suatu batasan dalam penelitian. Maka dari itu, peneliti membatasi dirinya hanya pada yang berkaitan dengan Penggunaan fasilitas *Electronic Banking* dalam meningkatkan minat nasabah pada Bank Muamalat Kota Palopo.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan pokok yaitu:

1. Mengapa nasabah Bank Muamalat Kota Palopo berminat menggunakan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)*?
2. Apa apa perbedaan antara layanan *Manual Banking* dengan layanan *Electronoc Banking (E-Banking)*?
3. Bagaimana efektivitas *Electronic Banking (E-Banking)* dalam menarik meningkatkan nasabah menabung di Bank Muamalat kota Palopo?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis alasan nasabah Bank Muamalat Kota Palopo menggunakan *Electronic Banking (E-Banking)*.
2. Untuk menganalisis perbedaan antara layanan *Manual Banking* dengan layanan *Electronic Banking (E-Banking)*.
3. Untuk menganalisis efektivitas *Electronic Banking (E-Banking)* dalam meningkatkan minat nasabah menabung di Bank Muamalat kota Palopo.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis
  - a. Sebagai referensi dan bahan perbandingan peneliti antara pelajaran yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di Lapangan.
  - b. Hasil penelitian ini dapat memberikan serta menambah pengetahuan tentang Penggunaan fasilitas *Electronic Banking* dalam menarik minat nasabah pada Bank Muamalat kota Palopo.
2. Manfaat untuk Bank Muamalat
  - a. Sebagai bahan masukan bagi pihak instansi atau Bank Muamalat yang terkait dalam fasilitas *Electronic Banking* yang berhubungan dengan menarik minat nasabahnya, serta untuk mendorong kinerja bagi pihak Bank Muamalat Kota Palopo.
  - b. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah, lembaga keuangan syariah, perusahaan-perusahaan perbankan lainnya, dan masyarakat umum tentang penggunaan fasilitas *Electronic Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo.

## **.BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang digunakan sebagai referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian yang relevan digunakan untuk memperkuat sebuah kegiatan penelitian ini. Berikut merupakan penelitian relevan yang dapat mendukung penelitian mengenai “Penggunaan Fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* dalam Menarik Minat Nasabah pada Bank Muamalat Kota Palopo”, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Jumaini, dengan judul skripsi “Sistem Layanan *Mobile Banking* dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik minat nasabah berupa pendanaan, pembiayaan, dan jasa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu staf karyawan bagian pemasaran PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.<sup>6</sup> Perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada sistem layanan fasilitas yang ditawarkan oleh bank karena peneliti terdahulu meneliti

---

<sup>6</sup>Jumaini, *Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam* (Pekanbaru, 2017).

tentang sistem layanan *Mobile banking* sedangkan penulis skripsi ini meneliti tentang minat nasabah dalam penggunaan fasilitas *Electronic banking*, kemudian persamaannya yaitu sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang minat nasabah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Idamayanti Usnar, dengan judul skripsi “Analisis pengaruh kualitas layanan SMS *Banking* Bank BNI terhadap loyalitas nasabah di Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang akan dilakukan pada permasalahan yang akan dibahas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pengujian regresi antara kualitas layanan SMS *Banking* dengan loyalitas nasabah, menunjukkan bahwa kelima faktor kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>7</sup> Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu fokusnya kepada nasabah dan perbedaannya adalah penelitian tersebut ingin mengetahui Analisis pengaruh kualitas layanan SMS *Banking* di PT. Bank BNI terhadap loyalitas nasabah di Kota Makassar. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan ingin mengetahui Penggunaan Fasilitas *Electronic Banking* dalam menarik minat nasabah pada Bank Muamalat kota Palopo.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mila Koramillah, dengan judul “Pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Jakarta. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan

---

<sup>7</sup> Nurul Idamayanti Usnar , *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking Bank BNI terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar* (Universitas Hasanuddin, Makassar, 2012).

internet banking dengan kepuasan nasabah, dari data-data yang telah disajikan dapat dilihat pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah ini sangat baik artinya Bank telah cukup memberikan berbagai fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah dan bertansaksi melalui layanan internet *Banking* sangatlah menguntungkan bagi para nasabah karena layanan internet *Banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi pada perbankan kapan dan di manapun nasabah berada.<sup>8</sup> Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama sama membahas tentang *Electronic Banking (E-Banking)* dan perbedaannya adalah penelitian tersebut ingin mengetahui Pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Jakarta. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan adalah ingin mengetahui Penggunaan fasilitas *Electronic Banking* dalam menarik minat nasabah pada Bank Muamalat Kota Palopo.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Mei Sadatul Chusnia dengan judul “ pengaruh layanan electronic banking (*E-Banking*) terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah kantor cabang Pembantu Tulungagung. Dalam penelitian ini metode penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif. Dari hasil analisis secara bersama-sama dengan signifikan 5 persen menunjukkan variabel *electronic banking* dan SMS Banking berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah kantor cabang Pembantu Tulungagung. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang *electronic banking (E-Banking)*. Kemudian perbedaannya yaitu terletak

---

<sup>8</sup>Mila Karomilla, *Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Bni Syariah Jakarta*. (Universitas Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017).

pada metode penelitannya penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan penelitian tersebut membahas tentang kepuasan nasabah dalam layanan *electronic banking* sedangkan penelitian ini membahas tentang minat nasabah dalam penggunaan *electronic banking (E-Banking)*.<sup>9</sup>

## B. Deskripsi Teori

### 1. Bank Syariah

#### a. Definisi Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri bank syariah adalah tidak menerima atau membebankan bunga kepada nasabah, tetapi menerima atau membedakan bagi hasil dan imbalan lainnya sesuai dengan kontrak yang disepakati. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-qur'an dan Hadis. Semua produk dan layanan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Qur'an dan Hadis Rasulullah SAW.<sup>10</sup>

Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Sejak tahun 1992 hingga tahun 1999 perkembangan Bank Muamalat di Indonesia masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan tahun 1998, para banking memandang bahwa Bank Muamalat Indonesia tidak terlalu

---

<sup>9</sup>Mei Sadatul Chusnia, *Pengaruh Pelayanan Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah* (Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, 2018).

<sup>10</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Surabaya, 2017), 23.

terpengaruh oleh krisis moneter. Para Bankir Indonesia mengatakan bahwa BMI, satu-satunya Bank Syariah di Indonesia yang bertahan dari krisis moneter. Pada tahun 1999, Bank Syariah Mandiri didirikan yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti adalah Bank Konvensional yang dibeli oleh Bank kedua di Indonesia.

Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi taruhan bagi Bank Umum Syariah. Jika Bank Syariah Mandiri (BSM) berhasil, maka perbankan syariah di Indonesia bisa berkembang. Di sisi lain, jika Bank syariah Mandiri (BSM) gagal maka besar kemungkinan Bank Syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan Bank Syariah yang didirikan oleh bank milik Negara. BSM ternyata berkembang pesat pendirian BSM diikuti dengan pendirian beberapa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah lainnya.

Bank Syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga atau membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh Bank syariah dan dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan kesepakatan antara nasabah dan pihak bank. Akad yang teruang dalam perbankan syariah harus memenuhi syarat dan ketentuan akad sebagaimana yang diatur dalam syariat Islam.

Undang-undang Perbankan Syariah NO. 21 tahun 2008 menyebutkan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menjadi perhatian Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, termasuk lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam dalam menjalankan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk keperluan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan syariat Islam. Selain itu, perbankan syariah biasa disebut perbankan syariah, yaitu sistem perbankan yang tidak menggunakan bunga (riba), gharar (ketidakpastian atau ketidakjelasan) dan berfokus pada kegiatan hukum sesuai syariat Islam.

b. Tujuan Bank Syariah

1. 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 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.

2. Meningkatkan partisipasi masyarakat 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 yang adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.

3. Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

4. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada Bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.<sup>11</sup>

#### c. Fungsi Bank Syariah

1. Manajer investasi, bank syariah merupakan manajer investasi dari pemilik dana dan dari dana yang di himpunnya. Besar kecilnya pendapatan yang diterima oleh bank syariah dalam mengelola dana yang dihimpunnya serta pada keahlian, kehati-hatian dan profesionalismenya.

2. Investor dalam penyaluran dana, bank syariah berfungsi sebagai investor untuk pemilik dana.

3. 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.

4. 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>12</sup>

#### d. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Prinsip bank syariah merupakan kata kunci yang sangat penting dalam memahami perbankan syariah. Ada dua prinsip bank syariah. Pertama, asas syariah adalah asas hukum Islam dalam perbankan berdasarkan fatwa yang

---

<sup>11</sup>Direktorat Perbankan Syaria"ah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah* (Jakarta, 2017), 5.

<sup>12</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta, 2017).

memiliki kekuatan untuk menentukan fatwa dalam hukum syariah. Lembaga yang telah diotorisasi oleh syariah hingga saat ini adalah MUI melalui DSN (Dewan Nasional Syariah).

Adapun prinsip-prinsip bank syariah adalah sebagai berikut:

1. Menjauhkan diri dari kemungkinan adanya unsur riba.

Menghindari penggunaan sistem yang menetapkan dimuka suatu hasil usaha, seperti penetapan bunga pinjaman yang dilakukan pada bank konvensional.

Seperti yang dibahas dalam Q.S Al-baqarah ayat 278 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّا جَاءْنَا بِالْبَيِّنَاتِ لِنُحْكِمَنَّ لَكُم مَّا تَشَاءُونَ فِي سُلُوكِكُمْ فِي الرِّبَا إِن كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَاذْرُوا هُوَ وَذَرُوا الرِّبَا إِن كُنْتُمْ تُحِبُّونَ الْوَجْهَ الْكَرِيمَ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”.

Ayat ini diturunkan kala sebageian sahabat masih juga menuntut riba di masa lalu walaupun riba itu dilarang. Tinggalkan sisa riba maksudnya, tinggalkan harta kalian yang ada ditangan orang lain berupa kelebihan dari pokoknya sesudah adanya peringatan ini. Riba tidak menyatu dengan iman dalam diri seseorang jika seseorang melakukan praktek riba, maka itu bermakna ia telah tidak percaya kepada Allah dan janji-janjinya.

2. Menerapkan prinsip bagi hasil dan jual beli

Dengan berdasarkan petunjuk Al-qur’an dalam Q.S Al-baqarah ayat 275 yang berbunyi:



Ada cara perolehan harta yang dilarang dalam ayat tersebut, yaitu yang bertolak belakahn dengan sedekah.<sup>13</sup>

e. Akad Bank Syariah

Ada enam akad yang terdapat dalam Bank Syariah adalah sebagai berikut:

1. *Mudarabah* (bagi hasil) adalah kerjasama antara pengelola dana dalam hal ini Bank Syariah dan pemilik dana tidak boleh mengganggu pengelolaan sehari-hari. Keuntungan dibagi kepada mereka sesuai dengan proporsi tetap, dan kerugian ditanggung oleh sang pemilik dana.

2. *Musyarakah* (syariah) adalah bentuk evakuasi paling umum dalam dunia bisni, inii karena ukuran besar dan fleksibilitas kondisinya.

3. *Al-murabahah* (jual beli) adalah jika pembiayaan dilakukan dengan mencicil dengan jumlah yang sudah pasti sejak awal, maka jumlah pembayarannya sudah sepenuhnya di atur dari awal.

4. *Al-wadiah* (titipan) adalah penerimaan harta atau simpanan tidak lagi menggandakan harta, tetapi menggunakannya untuk tindakan tertentu yaitu tidak dapat digunakan dan digunakan oleh penyimpan.

5. *Ijarah* (sewa) adalah ketika klien menyewa rumah di bank dan pada akhir pembayaran memiliki pilihan untuk membeli rumah. Jika pelanggan akhirnya tidak membeli rumah, deposit dikembalikan ke bank dan rumah tetap menjadi milik bank.

6. Kartu akad adalah model usaha mikroyang tidak diketahui membawa keuntungan finansial bagi pemberi pinjaman.

---

<sup>13</sup>Muhammad Ikramuddin, *Analisis Internediasi Sosial PPrbankan Syariah Terhadap Masyarakat Pelaku Usaha Mikro* (Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2018), 21–22.

#### f. Kegiatan Bank Syariah

Setiap lembaga pasti memiliki sebuah kegiatan, begitu juga dengan bank syariah ini memiliki 3 bentuk kegiatan yang terhimpun dalam undang-undang RI NO. 21 Tahun 2008, pada pasal 19, dalam pasal ini kegiatan bank syariah dibagi menjadi 3 bagian adakah sebagai berikut:

##### 1. Penghimpun Dana Masyarakat

Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan maupun dalam bentuk lainnya, segala bentuk penyimpanan ini harus disamakan dan disesuaikan dengan nilai-nilai Islam tepatnya harus berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah yaitu *wadiah*. *Wadiah* merupakan sebuah titipan yang dilakukan oleh satu orang ke pihak yang lainnya baik dalam lingkup individu maupun dalam hukum dan harus dijaga serta dikembalikan kepada pihak yang melakukan titipan tersebut.

##### 2. Jual Beli

Pertama, Jual beli yang dilakukan dalam bank syariah ini berbeda dengan jual beli pada umumnya, dimana kegiatan jual beli ini bisa dilaksanakan dengan tiga skema yaitu skema *salam*, *murabahah* dan *istishna* serta penyaluran dana. Kedua, sewa merupakan salah satu jenis kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah. Dimana sewa disini memiliki dua skema yakni skema *ijarah* dan *muntahiyah bittamlik*. Ketiga, investasi dalam bank syariah bisa dilakukan dengan dua skema atau akad, yakni *mudharabah* dan *musyarakah*. Dimana jika *mudharabah* pengelola dana milik hak dan kewenangan untuk memanfaatkannya,

namun jika musyarakah pihak pengelola dibatasi dengan pengawasan dari pemilik modal.

### 3. Layanan

Untuk jenis kegiatan ini, pelayanan terhadap nasabah dalam dunia jasa menjadi suatu hal yang vital. Oleh karena itu, pelayanan nasabah menjadi penting karena juga dapat menampung berbagai pendapat pelanggan mulai dari kepuasan sampai kepada ketidakpuasan. Demikian halnya, sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung. Produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan bisa ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah.<sup>14</sup>

## 2. Konsep Efektivitas

### a. Pengertian Efektivitas

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan.<sup>15</sup> Dalam hal ini efektivitas diartikan sebagai kesesuaian penggunaan suatu teknologi dengan hasil yang didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut. Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan yang mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat, pencapaian hasil akhir yang sesuai target waktu yang

---

<sup>14</sup>Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta, 2018).

<sup>15</sup><https://.web.id/efektif> (10 Januari 2022).

telah ditetapkan untuk ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasional.<sup>16</sup>

Menurut Gibson efektivitas merupakan pencapaian suatu tujuan atau sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas, tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.<sup>17</sup>

Menurut Sondang P. Siagian mengatakan bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.<sup>18</sup>

Menurut Mulyasa efektivitas merupakan bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan operasional. Efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu dan adanya partisipasi anggota.<sup>19</sup>

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun

---

<sup>16</sup>Amirullah Haris Budiyono, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2017), 8.

<sup>17</sup>Gibson, *Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2018), 120.

<sup>18</sup>Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2017).

<sup>19</sup> Mulyasa, *Management Berbasis Sekolah Konsep Strategi dan Implementasi*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya), 82.

program. Disebut efektif apabila tercapainya tujuan atau sasaran seperti yang telah ditentukan.

Efektivitas dapat diketahui dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil yang telah terwujud, apabila tujuan diciptakannya suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka hal tersebut dapat dikatakan belum efektif. Efektivitas merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan fasilitas efektivitas *Electronic Banking (E-Banking)* perlu diketahui sejauh mana manfaat dan tujuan diciptakannya *Electronic Banking (E-Banking)*. Efektivitas dalam penelitian ini cenderung kepada minat nasabah dalam penggunaan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)*.

Prinsip integrative menegenai efektifitas kinerja perusahaan menurut Denison antara lain sebagai berikut:

1) Keterlibatan (*involvement*)

Keterlibatan yang tinggi dari anggota-anggota organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan khususnya menyangkut strategi perusahaan, manajemen, struktur organisasi serta biaya-biaya transaksi.

2) Konsistensi (*adaptability*)

Menyangkut keyakinan, simbil, nilai-nilai, dan peraturan-peraturan yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja perusahaan.

3) Adaptabilitas (*adaptability*)

Menyangkut kemampuan untuk berinteraksi pada lingkungan eksternal atau internal.

#### 4) Misi (*mission*)

Misi merupakan kemampuan perusahaan untuk menetapkan dan menjalankan nilai-nilai serta peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk mencapai efektivitas kinerja suatu perusahaan.<sup>20</sup>

##### b. Pengukuran Efektivitas

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada tahapan dibawah ini:

##### 1) Pemahaman program

Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan atau program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.

##### 2) Tepat sasaran

Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai, penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

##### 3) Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan mengoptimalkan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

##### 4) Pencapaian tujuan

---

<sup>20</sup> Moh Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018), 136-138.

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan dengan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

#### 5) Perubahan nyata

Perubahan nyata dinyatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.<sup>21</sup>

#### c. Efektivitas dalam Perspektif Islam

Efektivitas penggunaan *Electronic Banking (E-Banking)* sangat berkaitan erat dengan kemudahan penggunaan, kepercayaan, daya guna serta minat nasabah itu sendiri. Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting dalam islam, yang diberikan agar manusia tetap tekun dan semangat dalam menjalankan perintah agama terutama dalam keadaan sulit. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 185 yang artinya

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya

---

<sup>21</sup>Wachidatus Sa'diyah, Novi Marlana, “ *Use Of E-Toll Card: Stratified Consumers*”, Jurnal Manajemen Motivasi, (2018),75.

dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuknya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur” (Q.S Al-Baqarah:185)

Fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi fasilitas menggunakan komponen individu dari penawaran yang mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas atau model jasa, fasilitas juga menjadi model sarana untuk membedakan program satu lembaga dengan pesaing lainnya. Fasilitas-fasilitas sama seperti yang ada pada rumah tangga, tidak ada yang memikirkannya selama semua fasilitas berfungsi dengan baik.<sup>22</sup>

### 3 *Electronic Banking (E-Banking)*

#### a) *Pengertian Electronic Banking (E-Banking)*

*Internet Banking (E-Banking)* adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui *Website* milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung anatar nasabah dengan Bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat computer deskop, laptop, table, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup>T Hani Handoko, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi* (Yogyakarta, 2018).

<sup>23</sup>Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-Ebanking* (Jakarta, 2017), 10–11.

Menurut Nelson dan Indira, *Internet banking* adalah salah satu jasa bank uang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan Bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.<sup>24</sup>

*Internet Banking (E-Banking)* menurut Cheung dalam Entot Suhartono, merupakan salah satu jasa pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya dengan maksud agar nasabah dapat melihat saldo rekening dan membayar tagihan selama 24 jam tanpa perlu datang ke kantor cabang. Umumnya transaksi *E-Banking* meliputi pengecekan rekening. Mengamati daftar dana dari satu rekening online ke rekening lainnya.<sup>25</sup>

Dari beberapa pengertian *Internet Banking* di atas dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan pihak Bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah terutama pada transaksi non tunai melalui computer ataupun *handphone* yang berhubungan dengan jaringan.

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

*Electronic Banking* atau *E-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,

---

<sup>24</sup>Indria Stevani Kliining, David P.E Saerang, and Joubert Maramis, "Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan *Internet Banking* Studi Kasus Pada PT. BNI Kantor Cabang Manado," *EMBA* 4 No.5 (2019): 524.

<sup>25</sup>Entot Suhartono and Nur Annisa, *Analisis Faktor Trust dan Pengaruh Trust Terhadap Loyalty Nasabah Internet Banking*, 2018.

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 di akhir 1990-an membuat orang lebih nyaman dengan membuat transaksi melalui web. Meskipun kehancuran dot-com, *E-Banking* tumbuh bersama internet.<sup>26</sup>

Sejarah internet Banking ini terlaksana pada tahun 1983. Layanan ini tidak berkembang dengan baik karena membatasi jumlah transaksi dan fungsi dari para pemegang rekening, fasilitas yang di buat NSB berasal dari sistem yang dikenal sebagai pestel yang digunakan Departemen Pos Inggris. Baru pada bulan Oktober 1994, layanan Perbankan online internet banking pertama di Amerika mulai diperkenalkan. Pengembangnya adalah Stanford Federal. Credit Union yang merupakan sebuah lembaga bergerak di bidang keuangan, tapi hal ini menciptakan pro dan kontra dari uang elektronik. Internet Banking telah menjadi sebuah revolusi yang meningkatkan perasaan sector realnya.

Di Malaysia, perkembangan internet banking dimulai pada tanggal 1 Juni 2000 setelah Bank Sentralnya memberikan lampu hijau pada bank komersial yang dimiliki secara nasional dibolehkan menawarkan jasa internet banking. Kesempatan ini tidak disia-siakan karena Mybank, sebagai salah satu bank komersial di Malaysia yang mempunyai asset dan jaringan sangat luas merespon hal tersebut. Maybank akhirnya merealisasikan hal itu dengan membuat portal

---

<sup>26</sup>No Name, "Metode Penelitian," 23 September, Last Modified 2020, <http://metodepenelitian4d.blogspot.com/2015/06/sejarah-e-banking16.html>.

sendiri yang dikenal dengan [www.maybank2U.com](http://www.maybank2U.com). Pada saat itu juga, Maybank menjadi bank pertama yang menyediakan layanan internet banking di Malaysia. Adapun layanan yang disediakan dalam portal ini terdiri dari *banking enquiry functions, bill payment, credit card payment, funds transfer, dan accounts summary as well as transaction history*. Layanan untuk nasabah dilakukan via *e-mail* maupun telepon yang dimulai dari jam 6 pagi sampai jam 12 malam. Penyediaan layanan internet banking ini diusulkan oleh beberapa bank lainnya, diantaranya Hong Loeng Bank melalui website [www.hlbb.hongleong.com.my](http://www.hlbb.hongleong.com.my) dan Southern Bank dengan website [www.sbbdirect.com.my](http://www.sbbdirect.com.my).<sup>27</sup>

Indonesia sendiri baru memperkenalkan internet banking pada tahun 2001, Bank Central Asia (BCA) merupakan bank pertama di Indonesia yang berani mengoperasikan *e-Banking* secara massif di Indonesia melalui situs klik BCA. Yang di amankan dengan enkripsi SSL 2048 bit dan fasilitas firewall pada situsnya tetapi awal masuknya pemrograman internet banking Indonesia pertama adalah Bank Indonesia. Berikut ini beberapa bank yang sudah menggunakan layanan internet banking di Indonesia:

1. Tahun 1998, Bank Internasional Indonesia
2. Tahun 2000, Bank Niaga
3. Tahun 2001, Bank Bukopin
4. Tahun 2001, Bank Central Asia (BCA)
5. Tahun 2003, Bank Mandiri
6. Tahun 2005, Bank Permatanet

---

<sup>27</sup>Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta, n.d.), 48.

7. Tahun 2006, Bank Permata E-Business
8. Tahun 2007, Bank Negara Indonesia & Bank Lippo
9. Tahun 2008, Bank Danamon Indonesia
10. Tahun 2009, Bank Rakyat Indonesia
11. Tahun 2010, Bank Mega

Internet banking sendiri tidak sekedar layanan tetapi merupakan strategi utama bank untuk tumbuh dan meraup laba yang berkesinambing. Tidak hanya meningkat loyalitas nasabah tetapi menjadi faktor pematik untuk nasabah baru. Dan juga tidak sekedar mengikuti *trend* kebutuhan nasabah yang memiliki mobile tetapi ada tujuan lain yang strategis yaitu *reducecost* dan efisien.

Internet banking kini bukan lagi istilah yang asing bagi masyarakat Indonesia khususnya yang tinggal di wilayah perkotaan. Internet banking merupakan salah satu pelayanan perbankan tanpa cabang, yaitu berupa fasilitas yang akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke kantor cabang. Pengertian internet banking menurut Karen Frust adalah sebagai berikut:

*“Internet banking is the use of the internet as remote delivery channel for banking service, including traditional services, such as opening a deposit account or transferring funds among different account, as well as new banking services, such as electronic bill presentment and payment, which allow customers to receive and pay bill banks website”.*<sup>28</sup>

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

---

<sup>28</sup>Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*.

Saat ini transaksi E-Banking sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang lebih jauh lagi diwaktu yang akan datang.

Transaksi yang saat ini dapat di lakukan antara lain:

- a) Transfer atau pemindahan dana
  - 1) Dua rekening 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) Kartu kredit
  - 5) BPJS
  - 6) PDAM dan lain-lain
- d) Pembelian
  - 1) Pulsa telepon/handphone berbagai operator
  - 2) Tiket pesawat
  - 3) Pulsa PLN prabayar.<sup>29</sup>

## 6. Perkembangan transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*

---

<sup>29</sup>Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, 66.

Transaksi yang dapat dilakukan *E-Banking* akan terus berkembang sampai tidak terbatas, selama ini *E-Banking* telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologilah yang turun mendorong kearah itu. Ada beberapa bidang teknologi yang saling berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan *E-Banking*, yaitu:

a) *Hardware*

Kemampuan mini computer sebagai pengolah *database*. Pada intinya perkembangan *hardware* tertuju kepada perkembangan teknologi mikroprosesor (sebagai otak dari computer).Perkembangan kemampuan mikroprosesor dalam melakukan jumlah instruksi per detik (contoh dari 2 milyar instruksi per detik menjadi 100 milyar instruksi perdetik) dan peningkatan kemampuan *multitasking* dan lain-lain.

b) *Software*

Menyangkut keperkembangan dan kemampuan aplikasi program

c) Teknologi komunikasi data

Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu *voice* dan *data*, sebagai gambaran kalau kita berbicara melalui telepon dengan teman sambil ketawa-ketawa itu adalah "*voice*", dan ini teknologi "analog". Sedangkan "*data*" dikaitkan dengan teknologi "digital". Digital hanya mengenal 2 angka, yaitu "0" dan "1", Sekarang ini peta perubahan teknologi menjurus kearah menggunakan teknologi digital. Contohnya internet, TV digital, pelayanan data *service* (Indosat, Telkomsel, 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.

Tetapi dalam praktiknya secara hardware dan software tidak bisa langsung dikoneksi karena kemungkinan adanya perbedaan sistem (server bank A dengan server PLN). Dengan demikian agar dapat berjalan dengan baik perlu adanya satu perusahaan pihak ketiga (operator) sebagai penengah untuk menjembatani kedua server tersebut sebagai *interfacing*. Tetapi kemungkinan bisa saja berhubungan host to host apabila seluruh sistem sudah mendukung (support). Sebagai ilustrasi, ada 2 orang sedang berbicara dengan bahasa yang berbeda, maka perlu penerjemah agar bisa bicaranya saling di mengerti. Demikian pula host to host pada mitra-mitra lainnya: kantor pajak, Telkom, dan mitra lainnya.<sup>30</sup>

#### 7. Keamanan transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*

Keamanan merupakan hal yang paling utama pada penggunaan *Electronic Banking (E-Banking)*, karena dengan adanya transaksi perbankan melalui internet akan rawan dengan penyalahgunaan dan tindakan yang tidak bertanggung jawab. Sebuah situs *Electronic Banking (E-Banking)* diwajibkan untuk menggunakan standar keamanan yang sangat ketat. Berikut ini merupakan keamanan yang dapat dilakukan untuk bertransaksi melalui *Electronic Banking (E-Banking)* yaitu sebagai berikut:

---

<sup>30</sup>Ibid., 68–69.

- a) PIN merupakan kode akses sehingga nomor PIN adalah kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b) User ID dan key token yang harus dijaga kerahasiannya.
- c) Untuk mengganti PIN secara berkala.
- d) Untuk menggunakan *Phone Banking* SIM Card *Handphone* harus terdaftar pada data base computer bank. Apabila hal tersebut sudah tidak digunakan maka harus di *unregisterd*.
- e) Nasabah harus berhati-hati dengan tindakan kejahatan melalui kegiatan *hacker*.<sup>31</sup>

#### 8. Resiko *Electronic Banking (E-Banking)*

##### a) *Card skimming*

*Card skimming* merupakan tindakan menyalin (membaca dan menyimpan) informasi pada *strip magnetis* (garis lebar hitam) fungsinya untuk menyimpan data, nomor kartu, masa berlaku, dan nama nasabah. *Card skimming* di lakukan menggunakan alat pembaca kartu (*Card skimmer*) yang ditempatkan pada kartu slot kartu mesin ATM.

##### b) *Card trapping*

*Card trapping* adalah pengambilan fisik kartu dengan benda asing seperti korek api, lidi, plastic, benang pada slot kartu ATM dengan adanya tindakan kejahatan tersebut maka nasabah akan kebingungan dan seolah-olah akan membantu nasabah untuk memasukkan nomor PIN dan pelaku akan

---

<sup>31</sup>Malia, "Pemanfaatan *Electronic Banking* Bagi Anggota Di KPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Tayu" 4 No 2 (2020): 147.

memanfaatkan situasi tersebut secara diam-diam kemudian pelaku kejahatan tersebut mengintip nomor PIN nasabah.

c) Meminjamkan kartu ATM dan PIN kepada orang lain

Nasabah harus memperlakukan kartu ATM dan PIN sebagai sesuatu yang bersifat pribadi dan rahasia. Kartu dan PIN yang sudah diketahui oleh orang lain dapat disalah gunakan diluar pengetahuan orang lain.

d) *Social engineering*

*Social eningeering* merupakan upaya yang mendekatkan pemanfaatan sosial untuk mendapatkan data rahasia nasabah atau meminta nasabah melakukan sesuatu yang menguntungkan pelaku seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa.

e) Pencurian data kartu

Pencurian data kartu dapat dilakukan ketika petugas marketing palsu berhadapan dengan nasabah dengan cara menggunakan mesin ATM dan EDC palsu.

f) Penggunaan *Card Reader Illegal*

*Card illegal* merupakan pencurian saldo pada *e-money* melalui proses *trapping* yang dilakukan oleh oknum *nerchant* yang menggunakan *card reader* mesin EDC yang bekerja dalam kondisi *online* maupun *offline*. Pelaku melakukan *trapping* kepada nasabah dengan tujuan mengurangi saldo yang ada dalam kartu *e-money* dalam jumlah tertentu sesuai dengan keinginan pelaku.

g) Gesek tunai

Gesek tunai adalah transaksi yang dapat dilakukan nasabah menggunakan kartu kredit pada *merchant* tertentu. Transaksi pembelian dengan *merchant*, akan tetapi nasabah tidak akan menerima barang atau jasa tetapi nasabah langsung memperoleh uang tunai dari *merchant* dengan *fee* yang dibebankan kepada *merchant*.

*h) phishing*

*Phising* adalah tindakan yang dilakukan untuk mencari informasi rahasia dengan cara mengirimkan pesan palsu melalui komunikasi elektronik. Kebanyakan pelaku *phising* adalah kejahatan iseng yang tidak serius.

*i) Malware In The Browser (MIB)*

MIB adalah pembobolan internet banking dengan menggunakan *software* jahat yang terletak terhubung dengan *browser* internet nasabah.

*j) Typosite*

*Typosite* adalah halaman web yang alamatnya sama dengan internet bank yang asli. Hal ini bertujuan untuk menjebak nasabah agar informasi yang dimiliki nasabah masuk pada halaman web yang palsu tersebut.<sup>32</sup>

9. Fitur *Electronic Banking (E-Banking)*

Fitur layanan *Electronic Banking (E-Banking)* antara lain informasi umum rekening/tabungan giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antara rekening maupun antara bank, pembelian pulsa, pembelian tiket, penempatan deposito, layanan informasi seperti suku dan bunga

---

<sup>32</sup>Ibid., 147–148.

kurs, dan pembayaran misalnya pembayaran telepon, internet TV kabel, asuransi, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya.<sup>33</sup>

#### 10. Manfaat *Electronic Banking (E-Banking)*

Manfaat *Electronic Banking (E-Banking)* dapat dijelaskan dari sudut pandang perbankan bahwa *Electronic Banking (E-Banking)* atau internet banking diperkirakan membawa pada pengurangan biaya (efisiensi), dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Internet banking merupakan layanan yang mana pelanggan dapat terus menerus menggunakan layanan perbankan dari berbagai lokasi, sehingga memberi nilai lebih pada perbankan. Internet banking juga memberikan peluang untuk bank dalam pengembangan pasar dengan menarik nasabah baru dari pengguna internet. Jayawardhena memperkirakan biaya transaksi rata-rata dalam internet banking hanya 10% dari rata-rata transaksi pada kantor cabang.

Sudut pandang pengguna atau nasabah internet banking dapat memberikan manfaat antara lain sebagai efisiensi nasabah dapat menggunakan layanan dari berbagai tempat. Internet banking juga sangat bermanfaat bagi nasabah, karena dapat diakses melalui *smartphone*, laptop atau perangkat computer yang memiliki jaringan internet. Tidak seperti dengan *Mobile Banking* meskipun dalam mengaksesnya harus menggunakan jaringan internet, tetapi hanya bisa di akses melalui *smartphone* saja, karena harus menggunakan aplikasi *Mobile Banking*, sedangkan *Electronic Banking (E-Banking)* atau internet banking dapat di akses

---

<sup>33</sup>Tampubolon, *Bijak Ber-Ebanking*, 11.

langsung melalui website resmi oleh pihak bank, tanpa harus menginstall aplikasi.<sup>34</sup>

#### 11. Cara Kerja *Electronic Banking (E-Banking)*

Untuk menggunakan internet banking (*E-Banking*), nasabah harus memiliki *user id*, *password*, *one time password (OTP)*, dan jaringan internet. *User id*, *password*, dan media token dapat diperoleh dengan mendaftarkan diri ke bank. Saat menggunakan internet banking (*E-Banking*) nasabah harus memiliki website yang di akses yaitu website internet banking yang di miliki oleh bank, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan *user id* dan *password* pada halaman muka atau login. Pada saat melakukan transaksi finansial, nasabah akan diminta untuk memasukkan sandi OTP yang diperoleh dari media SMS. Setelah transaksi selesai, nasabah harus memastikan telah keluar/*log out* dari halaman internet banking (*E-Banking*). Bank mengirimkan notifikasi e-mail sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil. Notifikasi e-mail juga sebagai pengendalian agar nasabah mengetahui jika internet banking (*E-Banking*) miliknya digunakan oleh orang lain.<sup>35</sup>

#### 12. Keuntungan dan kelemahan *Electronic Banking (E-Banking)*

##### a) Keunggulan *Electronic Banking (E-Banking)*

- 1) Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
- 2) Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui computer atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisien waktu dan efisien biaya.

---

<sup>34</sup>Mujilan, "Kualitas Layanan Internet Banking dan Karakteristiknya Berdasarkan Frekuensi Penggunaan" No 1, Tahu (n.d.): 20–21.

<sup>35</sup>Ibid., 11–12.

3) Aman, *Electronic Banking (E-Banking)* dilengkapi dengan *security iser* ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *key token* alat tambah untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

b) Kelemahan *Electronic Banking (E-Banking)*

Resiko yang banyak terjadi merupakan adanya orang atau kelompok yang sengaja melakukan *phising* yang artinya mereka membuat situs yang miirp dengan situs bank aslinya, sehingga dapat disadari oleh nasabah yang bersangkutan sedang mangakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis penyerupai aslinya.

Pelaku *phising* akan mendapatkan informasi yang sangat rahasia yaitu *user name* dan nomor PIN dengan informasi lengkap ini mereka bebas bergerak memindahkan dana nasabah kerekening mana yang mereka mau. Untuk menjaga agar tidak masuk ke dalam perangkat ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti. Jika tidak perlu tahu jelas dan pasti, jangan mencoba-coba alamat situs yang belum pasti.

Adanya sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk menggandeng mesin ATM dengan satu alat yang berfungsi untuk membaca data isi magnetic atau katu ATM dan nomor PIN via camera. Alat tambahan ini dapat berubah cover terletak diluar mesin ATM sulit dibedakan sesaat bahwa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATMnya. Isi dari pita magnetic merupakan serangkaian bunyi *tine serial* yang berupa data identitas kartu data *tone* inilah yang dapat diduplikat dedalam kartu baru (proses *Clonning*)

atau dengan kemajuan teknologi yang sangat berkembang pesat bisa saja dengan cara lainnya.<sup>36</sup>

### 13. Hambatan-hambatan penggunaan *E-Banking*

Hambatan-hambatan yang terjadi pada nasabah Bank Muamalat dalam penggunaan fasilitas *E-Muamalat*, beliau menyatakan bahwa:

#### a) Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *e-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptek). Nasabah sering bertanya kepada *customer service* karena ketidakpahaman mereka dalam penggunaan aplikasi pada ponsel dalam melakukan transaksi melalui *e-Muamalat* sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang. Alasannya mereka harus menggunakan ponsel yang menurut mereka cenderung ribet dan sulit dalam penggunaannya padahal sebenarnya mereka juga mempunyai ponsel dan bisa mendukung fasilitas (fitur) layanan *E-Banking*.<sup>37</sup>

Anggota atau nasabah lebih memilih untuk melakukan aktivitas perbankan secara manual yang harus *face to face* dengan *teller* karena mereka belum sepenuhnya memahami internet banking (*E-Banking*) begitu banyak manfaatnya dan sangat mempermudah untuk bertransaksi apalagi dengan situasi adanya COVID-19

#### b) Jaringan yang harus sesuai dengan provider

---

<sup>36</sup>Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, 70–71.

<sup>37</sup>Hadi Santoso (RM Financing Bank Muamalat kota Palopo), Wawancara pada 26 mei

Sering terjadi masalah pada umumnya memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas *e-banking*. Nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan masalah pada Bank Muamalat lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi *e-Muamalat* yang mampu menghambat segala aktivitas bertransaksi secara manual dan dapat berisiko seperti *cybercrime*.

c) Terkait teknis penggunaan *E-Banking*

Terkait dengan penggunaan atau pengaktifan untuk penggunaan *E-Banking* sudah sangat mudah, tinggal datang ke kantor bank terdekat saja untuk mengaktifkan jenis produk layanan *E-Banking*. *E-Banking* apa yang ingin digunakan. Namun, seperti produk layanan *E-Banking* seperti *Mobile Banking* yang ketika ingin mengaktifkannya menggunakan SIM Card handphone karena biasanya nasabah tidak sembarangan membukan SIM Card handphone karena biasanya akan ter-reset atau tidak digunakan sehingga nasabah harus datang lagi ke kantor bank untuk mengaktifkan produk layanan *E-Banking* tersebut.

3. Minat Nasabah

a. Definisi Minat Nasabah

Minat merupakan kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas ini secara konsisten dengan rasa senang.<sup>38</sup> Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap suatu objek.

---

<sup>38</sup>Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar* (Jakarta, 2018), 132.

Seperti yang dikatakan oleh Slameto bahwa minat merupakan suatu rasa yang lebih suka dari rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut maka akan semakin besar minatnya.<sup>39</sup>

Menurut yudrik jahja, minat merupakan suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda dan orang. Minat berhubungan dengan aspek kognitif, efektif dan motoric merupakan sumber motivasi untuk melakukan apa yang di inginkan. Minat berhubungan dengan suatu yang menguntungkan dan dapat menimbulkan suatu kepuasan bagi seseorang. Kesenangan merupakan minat yang bersifat sementara. Adapun minat bersifat tetap (*persistent*) dan nada unsur memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. Semakin sering minat di ekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat minat tersebut, sebaliknya minat akan menjadi pupus kalau tidak ada kesempatan untuk ingin menegkspresikannya.<sup>40</sup>

Berdasarkan pendapat dari Ikhwan Susila dan Fathurrachman, dalam jurnal martin, minat minat nasabah atau konsumen merupakan hasil dari evaluasi terhadap merek atau jasa. Tahapan terakhir dalam proses tersebut merupakan pengeambilan keputusan terhadap kompleks termasyk menggunakan merek atau

---

<sup>39</sup>Slameto, *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2019), 180.

<sup>40</sup>Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan* (Jakarta: Kencana Pranamedia Group, 2017), 63.

jasa tersebut pada saat digunakan dan menyimpan informasi untuk digunakan pada masa yang akan datang.<sup>41</sup>

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa minat merupakan suatu keinginan seseorang terhadap suatu hal, barang atau jasa, kemudian mereka akan memutuskan apakah akan menggunakan barang atau jasa tersebut, setelah mereka berfikir apa saja manfaat dan kegunaannya.

#### b. Jenis dan sifat-sifat minat

Terdapat dua jenis minat yaitu minat personal (individual) dan situasional.

Adapun penjelasan mengenai jenis minat yaitu sebagai berikut:

##### 1) *Personal interest*

*Personal interest* atau *individual interest* merupakan aspek yang lebih enduring (tahan lama) pada diri seseorang.<sup>42</sup> *Personal interest* (persepsi, keluarga, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok, usia, dan gaya hidup) kerap memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan konsumen, khususnya bila ada keterlibatan yang tinggi dan resiko yang dirasakan atas produk atau jasa yang memiliki fasilitas public. Persepsi merupakan proses individu untuk mendapatkan, mengorganisasi, mengolah dan menginterpretasikan informasi. Informasi yang sama bisa dipersipkan berbeda oleh individu

---

<sup>41</sup>Martin, HendangSetyo Rukmi, and Hari Adianto, "Usulan Peningkatan Minat Konsumen Dalam Pembelian Produk Handphone Samsung Berdasarkan Variabel-Variabel Yang Mempengaruhinya Menggunakan Structural Equation Modeling," *Institut Teknologi Nasional Reka Integra* 01, No 4 (n.d.): 132.

<sup>42</sup>Anita Woolfolk, *Educational Psychology Active Learning Edition*, (yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), 204.

berbeda.<sup>43</sup> Menurut Mowen dalam Etta Mamang, mengatakan tahap pemaparan, perhatian dan pemahaman sebagai persepsi.<sup>44</sup>

Keluarga merupakan lingkungan mikro, yaitu lingkungan yang paling dekat dengan konsumen. Keluarga merupakan lingkungan dimana sebagian besar konsumen tinggal dan berinteraksi dengan anggota-anggota keluarga lainnya.<sup>45</sup>

Motivasi merupakan kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang di kondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual.<sup>46</sup>

## 2) *Situasional interest*

*Situasional interest* merupakan aspek yang berumur lebih pendek. Minat situasional dipicu oleh suatu lingkungan sekitar. Minat situasional dipicu oleh sesuatu di lingkungan sekitar, seperti hal-hal yang baru, berbeda, tak terduga, atau secara khusus hidup sering menghasilkan minat situasional.<sup>47</sup>

Minat itu sendiri memiliki sifat dan karakter khusus, yang akan di jelaskan dibawah ini yaitu sebagai berikut:

- a) Minat sifat pribadi (individual), ada perbedaan antara minat seseorang dan orang lain.
- b) Minat menimbulkan efek deskriminatif.
- c) Erat hubungannya dengan motivasi, mempengaruhi, dan dipengaruhi motivasi.

---

<sup>43</sup>Etta Mamang Sangadji and Sopiha, *Prilaku Konsumen*, n.d., 41–42.

<sup>44</sup>*Ibid.*, 92.

<sup>45</sup>Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (bogor: Ghalia Indonesi, 2017), 13.

<sup>46</sup>Mamang Sangadji and Sopiha, *Prilaku Konsumen*, 154.

<sup>47</sup>Eva Latipah, *Psikologi Dasar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 163.

d) Minat yaitu sesuatu yang dipelajari, bukan bawaan lahir dan dapat berubah tergantung pada kebutuhan, pengalaman, dan mode.<sup>48</sup>

#### 4. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat adalah sebagai berikut:

##### a. Dorongan dari dalam individu

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

##### b. Faktor sosial

Faktor 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 merupakan dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan cita-cita yang menjadi keinginannya.<sup>49</sup>

##### d. Faktor pribadi

Faktor pribadi memiliki beberapa karakteristik seperti umur pembeli dan tahan siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri. Faktor pribadi merupakan gaya hidup seseorang yang akan mempengaruhi minat. Gaya hidup (*lifestyle*) lebih menggambarkan perilaku seseorang, yaitu bagaimana ia hidup menggunakan uangnya, dan memanfaatkan

<sup>48</sup>Jahja, *Psikologi Perkembangan*, 63–64.

<sup>49</sup>Abdul rahman shaleh and Muhib abdul wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* (Jakarta: kencana, 2018), 264.

waktu yang dimilikinya. Gaya hidup seseorang biasanya tidak permanen dan cepat berubah.<sup>50</sup>

#### 5. Minat nasabah dalam konsep syariah

Minat sebagai aspek kewajiban 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 penyediaan dana dalam proses transaksi barang dan jasa. Dengan demikian pengertian minat atau keinginan merupakan hasrat akan pemuasan kebutuhan yang spesifik, tetapi mempengaruhi terhadap sesuat.<sup>51</sup>

Minat adalah keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah keinginan tersenut akhirnya akan dilakukan. Kegiatan yang dilakukan inilah yang disebut dengan perilaku. Dengan demikian perilaku merupakan niat atau minat yang sudah di realisasikan dalam bentuk tingkah laku tampak. Dalam teori tindakan beralasan diuraikan bahwa kehendak minat dipengaruhi oleh sikap dan norma yang sebagaimana di hubungkan dalam firman Allah SWT dalam surah An-Najm (39-40) yang berbunyi:

Terjemahnya:

<sup>50</sup>Philip Kotler and Gary Amstornrg, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, n.d., 208.

<sup>51</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, 2018), 29.

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang diusahakannya. Dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Q.S An-Najm (39-40)”.<sup>52</sup>

Ayat ini menjelaskan tentang semua yang kita peroleh didunia maupun diakhirat itu berdasarkan apa yang telah kita lakukan atau kerjakan, nanti dihari kiamat semua yang kita kerjakan allah minta pertanggung jawabannya.<sup>53</sup>

#### 6. Cara pembentukan minat nasabah

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

- a) Memberikan informasi yang seluas luasnya, baik dari keuntungan maupun kerugian yang ditimbulkan oleh obejk yan dimaksud.
- b) Memberikan rangsangan dengan cara memberikan hadiah berupa sanjungan yang dilakukan individu yang berkaitan dengan objek.
- c) Mendekatkan individu terhadap objek, dengan cara membawa individu kepada objek atau sebaliknya.
- d) Belajar dari pengalaman,<sup>54</sup>

#### 7. Komponen-komponen minat

<sup>52</sup>Tim Penerjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2017), 527.

<sup>53</sup>Sarah Fauziah, “Terjemahan QS. AN-Najm Ayat 39-40,” 2018, <http://brainly.co.id/tugas/14787967>.

<sup>54</sup>Pratiwi Wulandari, *Faktor-Faktor Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*, 30.

Indicator-indikator dari minat dijelaskan oleh konsumen dari Schiffan dan Kanuk mengatakan bahwa komponen-komponen minat tersebut adalah sebagai berikut:

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

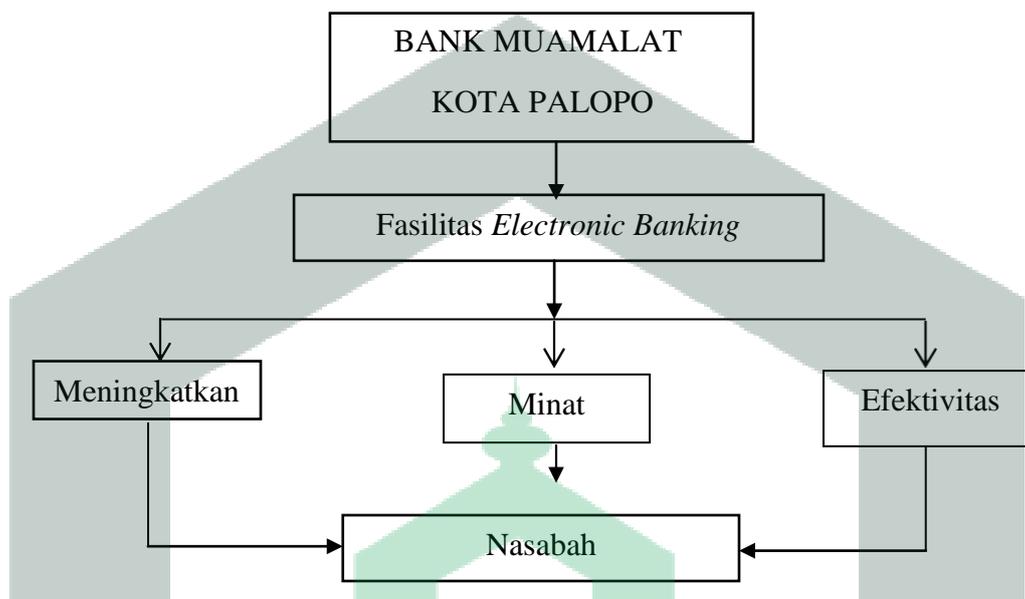
Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di atas nama dimensi operasional variabelnya yaitu membeli, ingin mengetahui produk, dan tertarik untuk mencoba.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan serangkaian konsep dan penjelasan yang berhubungan antara konsep yang telah dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka serta meninjau teori yang telah disusun sesuai dengan apa yang akan diteliti. Minat nasabah dianggap dapat membantu perusahaan atau Bank untuk menemukan bagian mana dari suatu produk atau jasa yang perlu ditingkatkan, juga dapat membantu mengevaluai posisi perusahaan atau bank saat ini dibandingkan dengan pesaing lainnya.

Bank merupakan salah satu bentuk bisnis yang beroperasi atau bergerak dibidang jasa seperti pemyaluran dana, penghimpun dana dari masyarakat. Dalam industri perbankan bank dibedakan menjadi dua yaitu Bank Konvensional dan

Bank Syariah, namun pada penelitian ini akan membahas tentang perbankan syariah khususnya pada Bank Muamalat kota Palopo berikut dibawah ini merupakan kerangka pikir penelitian ini:



**Gambar 1.1 Kerangka Pikir**

Kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini secara sistematis dan sederhana. Kerangka pikir memuat tentang apa yang akan diteliti oleh peneliti, yaitu fasilitas *electronic banking* (E-banking) pada Bank Muamalat Kota Palopo. Dari fasilitas *electronic banking* tersebut akan diteliti terkait minat, penggunaan, layanan dan efektivitas dalam meningkatkan minat nasabah. Sehingga dapat dilihat apakah minat, penggunaan, layanan, dan efektivitas berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan minat nasabah menggunakan fasilitas *electronic banking* (E-banking) pada Bank Muamalat Kota Palopo.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian induktif dan deduktif, dimana pendekatan induktif adalah cara berfikir yang berdasar pada kejadian atau peristiwa yang khusus untuk memastikan teori, hukum, konsep yang umum. Dimana pendekatan ini diawali dengan mengutarakan teori yang memiliki batasan eksklusif pada saat membuat pernyataan yang diakhiri dengan pernyataan yang memiliki karakter umum. Pendekatan induktif mementingkan pada aktivitas pemeriksaan terlebih dahulu yang dilanjutkan dengan menarik kesimpulan. Selanjutnya pendekatan deduktif adalah cara berfikir yang mengimplementasikan sesuatu yang umum dan selanjutnya dikaitkan dengan aspek-aspek yang sesuatu yang khusus. Pendekatan ini juga dapat diartikan sesuatu yang memakai logika untuk membuat satu atau lebih kesimpulan berdasarkan beberapa premis yang diberikan.

##### **2. Jenis Penelitian**

Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian dimana data diperoleh dari lapangan secara langsung dari sumbernya, sehingga sumber data dalam penelitian lapangan adalah sumber data primer.<sup>55</sup> Peneliti langsung terjun

---

<sup>55</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 3rd ed. (Bandung: Alfabeta, 2017), 14–15.

kelapangan dengan cara mewawancarai narasumber yaitu karyawan dan nasabah Bank Muamalat kota Palopo.

### 3. Sifat Penelitian

Penelitian yang bersifat deskriptif, langka kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting social* dalam suatu tulisan yang bersifat naratif. Artinya, data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka-angka. Mendeskripsikan sesuatu berarti menggambarkan apa, mengapa dan bagaimana suatu kejadian terjadi.<sup>56</sup>Peneliti mengumpulkan hasil hasil dari data-data yang sudah diperoleh kemudian mendeskripsikannya dalam tulisan sehingga bisa menggambarkan situasi yang terjadi.

## B. Lokasi dan waktu penelitian

### 1. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini di mulai dari Bulan Mei sampai Juli 2021

### 2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat kota Palopo yang berada di Jl. Andi Djemma No.53, Amasangan, Wara, Kota palopo, Sulawesi Selatan 91911 Indonesia.

## C. Sumber data

Data diperoleh dari berbagai sumber yang berhubungan dengan hal-hal yang diteliti berupa buku-buku, literature-literatur dari internet yang berkaitan

---

<sup>56</sup>Djam'an Satoroi and Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 28.

dengan masalah yang diteliti. Data yang didapatkan dalam penelitian berupa data primer dan data sekunder.

#### 1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>57</sup> Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yaitu salah satu karyawan dan nasabah Bank Muamalat Kota Palopo dan wawancara selama penelitian berlangsung serta data dokumen yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

#### 2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi.<sup>58</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku dan jurnal yang membahas tentang *Electronic Banking (E-Banking)*, yang diharapkan dapat menunjang penulis dalam mengungkapkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sehingga, sumber data primer menjadi lengkap.

### **D. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah salah satu karyawan dan nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. Suatu peneliti membutuhkan data dan informasi dari berbagai sumber yang dapat memberikan data dan informasi yang akurat untuk tujuan penelitian.

---

<sup>57</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation Dan Komunikasi*, 1st ed. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), 29.

<sup>58</sup>Ibid.

## E. Definisi Istilah

Skripsi ini berjudul “Penggunaan Fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Muamalat kota Palopo” agar lebih memahami tentang judul skripsi ini, maka penulis menyarankan beberapa definisi yang dianggap penting sebagai berikut:

1. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI).

2. Bank Muamalat merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya yang didirikan pada 1 November 1991.

3. Fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi Fasilitas menggunakan komponen individu dari penawaran yang dengan mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas atau model jasa, fasilitas juga menjadi sarana untuk membedakan program satu lembaga dengan pesaing lainnya. Fasilitas-fasilitas pelayanan persis seperti yang ada di rumah tangga, tidak ada yang memikirkannya selama semua fasilitas berfungsi dengan baik.<sup>59</sup>

4. *Electronic Banking (E-Banking)* merupakan salah satu upaya sektor perbankan untuk mempermudah akses bagi nasabahnya dalam bertransaksi.<sup>60</sup>

5. Minat merupakan kecenderungan untuk memperhatikan dan bertindak terhadap orang, aktifitas atau situasi yang menjadi objek minat tersebut dengan

---

<sup>59</sup>Hani Handoko, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*, 101.

<sup>60</sup>Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, 65.

disertai perasaan senang. Dengan kata lain ada suatu usaha (untuk mendekati, mengetahui, menguasai dan berhubungan) dari subyek yang dilakukan dengan perasaan yang senang, ada daya tarik dari objek.<sup>61</sup>

6. Nasabah bank adalah seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan bank. Dalam hal ini nasabah juga dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh bank. Nasabah adalah seseorang arau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjam.

#### **F. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* dalam menarik minat nasabah. Untuk mengetahui penelitian tersebut, maka peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif dipilih karena menggambarkan suatu hal dengan apa adanya yang kemudian disusun dalam bentuk laporan dengan menggunakan data kualitatif yang menunjukkan suatu fenomena. Maka penelitian ini akan di fokuskan pada “Efektivitas Penggunaan Fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Muamalat Kota Palopo” yang objek utamanya adalah memperoleh informasi dari salah satu karyawan dan nasabah pada Bank Muamalat Kota Palopo.

---

<sup>61</sup>Abdul Rahman Shalehah, *Psikologis Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2017), 263.

### **G. Desain Penelitian**

Desain dalam penulisan penelitian ini, menggunakan metode kualitatif yang merupakan metode penggambaran fenomena yang menggunakan data deskriptif. Dimana data deskriptif merupakan penggambaran perilaku pemikiran atau perasaan suatu kelompok individu dalam upaya untuk menghubungkan perilaku yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan dan mendapatkan gambaran tentang fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* dalam menarik minat nasabah di Bank Muamalat.

### **H. Instrument Penelitian**

Instrument penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data yang berarti dengan menggunakan alat-alat tersebut data dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil sebuah data penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan instrument dalam bentuk wawancara yang menjadi sebuah bagian dari beberapa susunan pertanyaan yang berhubungan dengan pembahasa penelitian dan sarana penyelidi melalui proses wawancara. Peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan yang digunakan sebagai bahan atau proses pengambilan data dalam sebuah penelitian.

## I. Teknik Pengumpulan Data

Produser pengumpulan data merupakan langkah yang ditempuh oleh penulis yang dianggap relevan dalam mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *library research* (riset perpustakaan), riset perpustakaan ini adalah dilakukan dengan mencari data atau informasi riset dengan membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.<sup>62</sup> Dan *field research* (riset lapangan), riset lapangan ini adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden, seperti:

### 1. Observasi (pengamatan)

Metode observasi yaitu studi yang sengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan.<sup>63</sup> Observasi dilakukan secara sistematis (berkerangka) mulai dari metode yang digunakan dalam observasi sampai dengan cara-cara pencatatannya. Peneliti mengadakan pengamatan langsung di Bank Muamalat Jl. Andi Djemma No.53, Amasangan, wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan 91911 Indonesia.

Observasi dalam penelitian ditujukan untuk memperoleh data-data tentang efektivitas penggunaan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* dalam menarik minat nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. Yang akan diwawancarai disini adalah karyawan bank dan nasabah yang terdapat pada bank Muamalat kota Palopo.

<sup>62</sup>Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation Dan Komunikasi*, 31.

<sup>63</sup>Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, 1st ed. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 81.

## 2. Wawancara (interview)

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan waktu tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewee*) yang memberikan pertanyaan itu.<sup>64</sup> Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara semi terstruktur.

Jenis wawancara semi terstruktur sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan-permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang di ajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang ditemukan informan. Wawancara dilakukan kepada salah satu Karyawan bank dan nasabah bank Muamalat Kota Palopo.

### J. Pemeriksaan Keabsahan Data

Agar data dipertanggung jawabkan keabsahannya, pemeriksaan data dilakukan melalui:

#### 1. Triangulasi

Apa pun di luar data diperiksa untuk pemeriksaan dan perbandingan.

Triangulasi dilakukan dengan sumber dan metode. Pemilik membandingkan hasil

---

<sup>64</sup>Lexy J. Moleolong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 186.

observasi dengan hasil wawancara dengan salah satu karyawan bank dan nasabah Bank Muamalat Kota Palopo.

## 2. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda.<sup>65</sup>

## K. Teknik Analisi Data

Analisi data merupakan proses menyimpulkan secara sistematis data yang dihasilkan wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan pengelompokan data ke dalam kategori, mendeskripsikannya kedalam beberapa inti, melakukan sintesis, memilah pola, dan menentukan hal-hal yang lebih perlu dipahami sehingga kesimpulan dapat diambil. Digambar sehingga mudah dimengerti. Metode analisis data yang digunakan penulis adalah analisis deskriptif kualitatif metode analisis yang biasanya menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fenomena serta data yang dihasilkan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

### 1. Reduksi data

Reduksi data berarti meringkas, memilih sesuatu hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Bertujuan untuk menyederhanakan data yang diperoleh di lapangan dan membuang data yang tidak terkait dengan

---

<sup>65</sup>Amild Augina, *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Di Bidang Kesehatan Masyarakat* (Universitas Jambi, 2020), 150.

penelitian. Sehingga tujuan dari penelitian tidak hanya untuk menyederhanakan data tetapi juga untuk memastikan bahwa data yang diolah adalah data menyangkut tentang penelitian.

## 2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi terstruktur yang memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan. Pada tahap ini peneliti mencoba mengelompokkan dan menyajikan data sesuai dengan materi pelajaran yang diawali dengan pengkodean untuk masing-masing sub pokok permasalahan.

## 3. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan adalah tahap terakhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mengungkapkan kesimpulan dari data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksud untuk mencari arti dari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, kesamaan atau perbedaan penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan subjek penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep dasar penelitian tersebut.

## BAB IV

### DESKRIPSI DAN ANALISI DATA

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Sejarah umum Bank Muamalat

Lahirnya Bank Muamalat di Indonesia dilator belakanginya oleh gagasan pendirian kongres yang berawal dari lokakarya "Bank dan Bunga Perbankan" yang diadakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua. Gagasan ini semakin ditegaskan dalam Musyawarah Nasional (MUNAS) IV MUI di Hotel Sahid Jaya, Jakarta pada tanggal 22-25 Agustus 1990, yang menginstruksikan kepada Bapak KH Hasan Bahri yang terpilih sebagai Ketua Umum MUI untuk merealisasikan pendirian Islam. Setelah itu, MUI membentuk Kelompok Kerja (POKJA) untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tim POKJA membentuk tim kecil "Penyusunan Buku Panduan Bank Tanpa Bunga" yang diketuai oleh Dr. Ir. M. Amin Aziz.

Hal terpenting yang dilakukan Tim MUI selain melakukan pendekatan dan konsultasi dengan pihak terkait adalah menyelenggarakan pembinaan calon pegawai melalui program pengembangan kepemimpinan (MPD di Lembaga Pendidikan Perbankan Indonesia (LPPI) Jakarta yang dibentuk pada Maret 1991 oleh Menteri Muda Keuangan dan untuk memastikan bahwa cendekiawan muslim mampu melaksanakan tugas cendekiawan muslim. Dibawah Ketua Drs. Karnaen Perwaatmadja, MPA. Tim ini bertugas mempersiapkan segala sesuatu yang menyangkut aspek hukum Bank Syariah.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil meraih predikat sebagai Bank Devisa yang semakin mengukuhkan posisi perusahaan sebagai Bank Syariah pertama dan terdepan di Indonesia dengan berbagai produk dan produk yang terus dikembangkan dan terdaftar sebagai perusahaan penerbitan yang tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Saat Indonesia dilanda krisis moneter, Perbankan Nasional digulung oleh kredit macet disegmen korporasi. Bank Muamalat juga terkena imbas krisis. Pada tahun 1998, perusahaan mencatat kerugian. Dalam upaya penguatan modal 105 miliar, Bank Muamalat tengah mencari calon investor dan direspon positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berbasis di Jeddah, Arab Saudi. Pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 21 Juni 1999, IDB otomatis menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karena itu, periode antara 1999 dan 2002 merupakan periode yang penuh tantangan, sekaligus kesuksesan bagi Bank Muamalat karena berhasil membalikkan utang berkat upaya dan dedikasi setiap karyawan, didukung oleh kepemimpinan yang kuat, bisnis yang tepat. Strategi pengembangan, termasuk penerapan Syariah secara teratur.

Kemudian pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melaksanakan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang menerbitkan Sukuk Mudharabah Subordinasi. Kegiatan korporasi tersebut mempertegas posisi Bank Muamalat Indonesia dalam peta industri Perbankan Syariah.

Kapasitas Bank yang semakin diakui, bank semakin berkembang dengan terus memperluas jaringan cabangnya diseluruh Indonesia. Pada tahun 2009, bank ini memperoleh izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia dan satu-satunya yang merealisasikan ekspansi bisnis di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Saat menginjak usia 20 tahun di tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan branding pada logo bank untuk lebih meningkatkan kesadaran akan citra sebagai Bank Islam yang modern professional. Bank juga terus merealisasikan berbagai prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, perbankan bekerjasama setidaknya dalam memberikan layanan yang terbaik yaitu Al-ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pension melalui dana pensiun.

Tahun 2015 Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosis untuk menciptakan cerita yang lebih baik dan mencapai pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terfokus, Bank Muamalat Indonesia akan melanjutkan visinya menjadi “ *The Best Islamic and Top 10 Bank in Indonesia With Strong Regional Presence*”.<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup><https://www.Muamalat.co.id>.

## 2. Perkembangan Bank Muamalat kota Palopo

Pasca pembangunan cabang Muamalat di Palopo maka, bank ini mulai beroperasi pada tanggal 25 oktober 2005 dengan dana awal yang di pinjam dari bank Muamakt di Makassar. Dan pada tahun 2006 dana tersebut sudah bisa dicicil sehingga saat ini Bank Muamalat kota Palopo bisa mandiri kembali tergabung dana pinjaman. Bank Muamalat yang berada di kota Palopo merupakan bank yang masih sama dengan anak perusahaan Bank Muamalat Cabang Makassar. Di Sulawesi Selatan hanya di kota Makassar dan di kota Palopo saja Bank Muamalat ini.

Tujuan utama dari keberadaan Bank Muamalat cabang Palopo adalah sebagai lembaga dakwah dan sebagai lembaga penghimpung dana dan peningkatan kualitas hidup masyarakat, sosial ekonomi, kemasyarakatan, kota Palopo sehingga akan mengurangi disparitas sosial ekonomi dengan menggunakan untuk memelihara pembangunan nasional, meningkatnya kualitas dan efisiensi usaha dan pemerataan serta meningkatkan kualitas dan efesiensi sistem perbankan.

Di cabang Bank Muamalat, para palopota tidak hanya menerima nasabah muslim yang sama, tetapi juga mendapat kepercayaan diri dari pihak non muslim untuk menjadi nasabah Bank Muamalat. Karena islam sebagai agama *Rahmatanlil`alamin* yaitu membawa rahmat bagi seluru alam.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup>Hadi Santoso (RM Financing Bank Muamalat kota Palopo), Wawancara pada 26 mei 2021

### 3. Tujuan didirikannya Bank Muamalat

Setiap perusahaan atau lembaga memiliki tujuannya masing-masing. Adapun tujuannya dari Bank Muamalat adalah meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia sehingga dapat mengurangi kesenjangan sosial ekonomi. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam proses pembangunan terutama di bidang ekonomi keuangan yang masih mencukupi bagi banyak orang, karena banyak masyarakat yang enggan berhubungan baik. Karena masih menganggap bank sebagai bank pribadi. Mengembangkan kelembagaan perbankan dan sistem perbankans yang sehat berlandaskan efisien dan keadilan, yang mampu meningkatkan peran serta masyarakat sehingga mampu mendorong upaya ekonomi berbasis masyarakat antara lain memperluas jaringan kelembagaan perbankan di daerah terpencil serta mendidik dan membimbing masyarakat untuk berfikir ekonomis, berperilaku dalam bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

#### **B. Visi dan Misi Bank Muamalat**

Adapun visi dan misi Bank Muamalat kota Palopo yaitu:

##### b. Visi

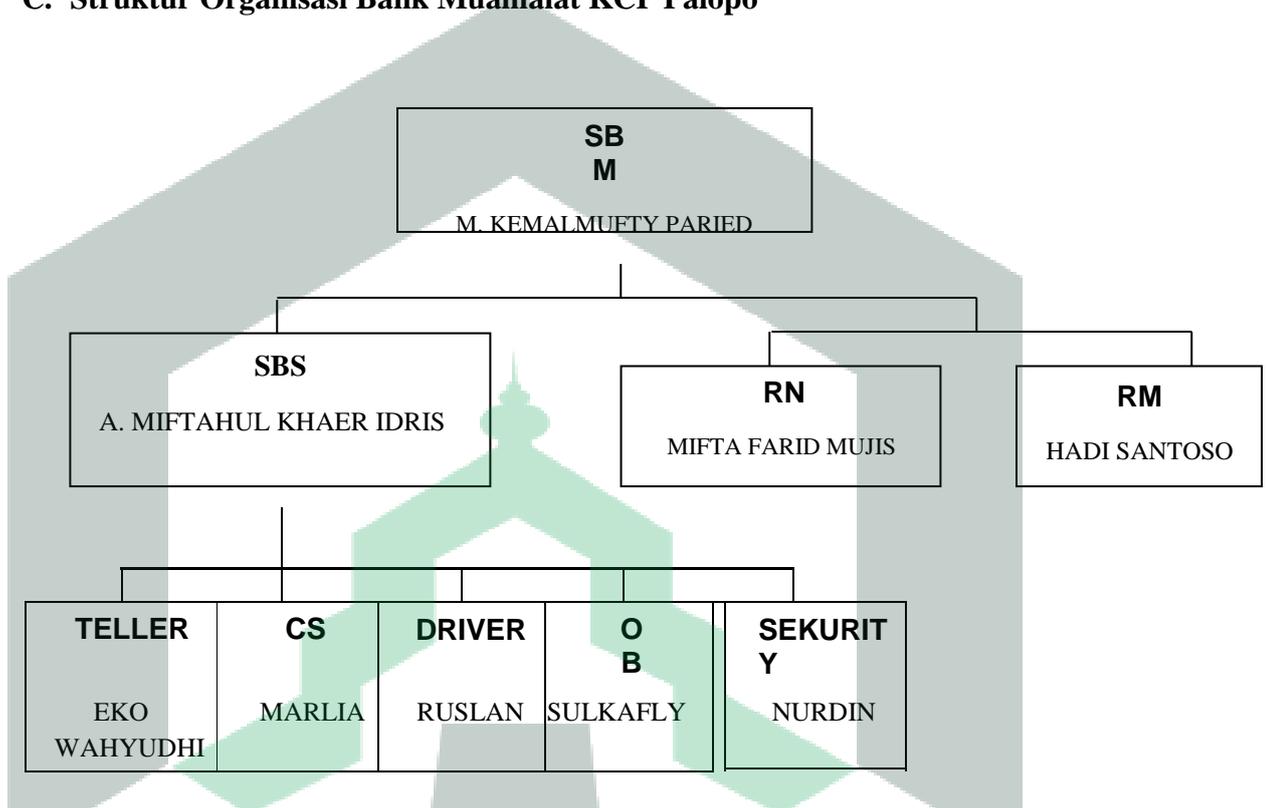
Menjadikan Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

##### c. Misi

Menjadi teladan (*role model*) lembaga keuangan syariah dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan sumber daya

manusia yang islami professional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stakeholder .<sup>68</sup>

### C. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo



Gambaran di atas adalah struktur organisasi Bank Muamalat kota Palopo yang dari:

#### 1. *Sub Branch Manajer (SBM)*

SBM adalah cabang pembantu manajemen yang mengelolah proses kinerja dan mengatur sistem pada Bank Muamalat Kota Palopo tujuannya yaitu:

- a. Mengawasi dan melaksanakan rencana kerja, anggaran, fasilitas usaha dan penetapan target cabang pembinaan syariah yang akan dicapai.
- b. Memimpin dan mengelola semua aktivitas operasional perusahaan.

<sup>68</sup> Hadi Santoso (RM Financing Bank Muamalat kota Palopo), Wawancara pada 26 mei 2021

- c. Pemantauan studi karyawan.
  - d. Kirim pemikiran tentang macam persuntuk menjalankan kantor cabang.
- 2. Pengawasan Organisasi Cabang Pembantu (SBOS)**
- a. Melakukan instruksi penarikan deposit.
  - b. Memeriksa kliring deposito.
  - c. Buat catatan kredit atau instruksi yang diterima.
  - d. Laporan penggunaan yang diterapkan.
  - e. Reservasi biaya.
  - f. Debit akun pelanggan.
- 3. Account Manajer Financing (RN)**
- a. Pencairan pendanaan.
  - b. Membina hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah, seperti:
    - 1) Identifikasi kebutuhan pelanggan.
    - 2) Melakukan komunikasi yang intensif dan membantu memberikan solusi kepada pelanggan terkait produk dan layanan.
  - c. Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan pembiayaan.
- 4. Relationship Manajer Funding (RM)**
- a. Mencari pendanaan pelanggan.
  - b. Membina hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah, seperti:

- 1) Identifikasi kebutuhan pelanggan
  - 2) Melakukan komunikasi yang intensif dan membantu memberikan solusi kepada pelanggan terkait produk dan layanan.
- c. Melayani, menerima (calon nasabah atau nasabah) secara aktif yang membutuhkan pelayanan bank.
  - d. Merumuskan strategi perencanaan dan berfungsi sebagai pemasaran atau penjangkauan pelanggan dalam kumpulan sumber dana yang efektif dan tepat sasaran.
  - e. Wajib memberikan layanan perbankan yang memadai kepada nasabah dan nasabah.
  - f. Wajib meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari-hari.

#### 5. Teller

Teller adalah petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum dalam melayani kebutuhan nasabah.

Tugas seorang teller yaitu:

- a. Melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang.
- b. Mengatur dan memelihara saldo kas atau posisi kas yang ada di tempat semula.
- c. Melayani deposit, book transfer dan transfer.
- d. Melayani kliring setoran kertas.
- e. Melayani penarikan tunai.

## 6. *Costumer Service (CS)*

*Costumer service (CS)* merupakan pelayanan yang di tunjukan untuk memberikan informasi atau solusi kepada nasabah. Tugas seorang *Costumer service (CS)* yaitu:

- a. Menjelaskan produk dan layanan kepada nasabah yang datang atau yang berkonsultasi melalui telepon.
- b. Melayani pembukaan, penutupan dan perubahan rekening serta memastikan semuanya sesuai dengan standar perusahaan.
- c. Menangani pelayanan pelanggan.
- d. Penawaran ke produk atau layanan lain di Bank Muamalat Indonesia (*cross selling*).
- e. Pantau dan simpan dokumen, buku tabungan, dan kartu ATM ke dalam bisnis lain.

## 7. *Pengemudi (Driver)*

*Pengemudi* merupakan sopir yang tugasnya memudahkan kinerja dalam suatu kondisi operasional bank. Tugas seorang *pengemudi* yaitu:

- a. Ajak kru untuk melaksanakan tugas
- b. Menjaga kondisi berkendara dan selalau waspada.

## 8. *Office boy (OB)*

*Office boy* merupakan karyawan yang membantu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh staff umum, bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian kantor dans sekitarnya. Tugas *office boy* yaitu:

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.

- b. Menyediakan makanan dan minuman untuk karyawan di kantor.
- c. Bantuan umum.
- d. Perawatan kantor dan pemeliharaan inventaris kantor serta perlengkapan atau perbaikan kantor.

#### 9. Security

Security merupakan keamanan yang di siapkan oleh bank untuk memberikan penjagaan dalam bank. Tugas security yaitu:

- a. Membuka pintu apabila ada nasabah yang akan masuk.
- b. Menjaga keamanan dan ketertiban.
- c. Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventaris kantor serta peralatan/perbaikan kantor.
- d. Membantu nasabah.

#### 10. Produk-produk Bank Muamalat kota Palopo

Bank Muamalat merupakan bank syariah yang memiliki produk-produk pada penghimpun dana dan pembiayaan. Setiap bank memiliki produk yang hampir seluruhnya tidak berbeda meski tidak serupa namun terdapat perbedaannya pada setiap transaksi yaitu sebagai berikut:

##### a. Tabungan iB Hijrah

Merupakan simpanan yang aman digunakan untuk keperluan transaksi dan belanja dengan kartu Shar-E Debit berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai subsidi belanja di merchant lokal dan luar negeri. Tabungan ini menggunakan jadwal hadiah. Nikmati berbagai layanan seperti transfer realtime/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, pembayaran tagihan listrik, tagihan kartu Prabayar, pembelian

tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iBMuamalat melalui mobile banking dan internet banking. Ketentuan rekening tabungan iB Hijrah yaitu:

- 1) WNI: KTP/SIM/Paspor dan NPWP yang masih berlaku atau surat pernyataan.
- 2) WNA:KITAS/KIMS/Paspor/Surat referensi.
- 3) Mengisi formulir pembukaan rekening dan pendaftaran pajak untuk WNA

b. Tabungan Valas iB Hijrah

Merupakan simpanan syariah yang didominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, terutama yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Tabungan iB Hijrah Valas bebas biaya administrasi tabungan Muamalat USD dengan saldo rata-rata >US \$ 1000, gratis penutupan rekening, gratis transfer antara rekening Bank Muamalat di seluruh kantor Bank Muamalat, dapat berinteraksi di Bank Muamalat jaringan devisa di seluruh Indonesia dan dapat berinteraksi di Bank Muamalat di Malaysia dan Bank Muamalat di Malaysia. Produk china diperuntukan bagi individu berusia 18 tahun keatas dan institusi yang berbadan hukum.

Ketentuan pembukaan rekening tabungan Valas iB Hijrah yaitu sebagai berikut:

- 1) Setoran awal minimum: USD 100 / SGD 100
- 2) Perorangan:

- a) WNI: KTP/SIM/Paspor dan BPWP/Surat pernyataan yang masih berlaku
  - b) ASING:KIMS/KITAS/Paspor/Surat referensi
  - c) Isi formulir pembukaan rekening dan registrasi pajak untuk WNA
- 3) Institusi:
- a) NPWP kelembagaan yang valid
  - b) Legalitas pendirian dan perubahan (jika ada)
  - c) Izin Usaha: SIUP, TDP, SKD, SITU dan lain-lain (bila diperlukan) masih berlaku
  - d) Data manajemen perusahaan

c. Tabungan iB Hijrah Haji

Merupakan tabungan berjadwal yang diperuntukkan bagi kebutuhan haji bagi masyarakat muslim Indonesia, baik muslim Indonesia maupun dewasa. Bank tidak dapat memanfaatkan dana nasabah untuk keperluan pembiayaan dan dilarang mengurangi dana yang disimpan nasabah nasional ke bank karena Dewan Perbankan Syariah di Bank Muamalat Indonesia melarang bank tersebut.

Ketentuan pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Haji yaitu sebagai berikut:

Dewasa :

- 1) fotokopi KTP/SIM
- 2) NPWP

Anak-anak :

- 1) Identitas orang tua (KTP dan NPWP)

- 2) Akte kelahiran atau Kartu keluarga

Dokumen persyaratan pendaftaran porsi haji:

- 1) KTP asli sesuai demham domisili dan mengikuti ketentuan e-KTP atau bukti identitas lainnya yang sah
- 2) Kartu keluarga asli
- 3) Akta kelahiran asli atau KTP dan akta nikah
- 4) Buku tabungan
- 5) Pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 5 lembar (untuk bank)
- 6) Foto paspor kantor kementerian Agama sesuai identitas
- 7) Wajib ke kantor Kementerian Agama sesuai identitas maksimal 5 hari setelah mendapat nomor masa berlaku dari bank

d. Tabungan Ku

Merupakan produk penyimpanan yang diinisiasi oleh pemerintah dengan tujuan menumbuhkan budaya menabung dan mensejahterakan masyarakat. Ada beberapa bank yang mengikuti program ini, salah satunya yaitu Bank Muamalat. TabunganKu menawarkan persyaratan yang mudah dan ringan. Bebas biaya administrasi. Membantu menunjang pelanggan kerana pentingnya menumbuhkan sikap rajin untuk menabung, terutama bagi masyarakat yang baru mulai belajar menabung dan akan mendapatkan bonus yang menguntungkan atas dana yang di tabung tersebut.

Ketentuan pembukaan rekening tabunganKu yaitu sebagai berikut:

- 1) Tabungan perorangan dengan prinsip deposito (wadiah).
- 2) Memiliki bukti identitas sebagai bukti Warga Negara Indonesia.

- 3) Tidak diperbolehkan memiliki rekening bersama dengan status .
- 4) Satu orang hanya memiliki 1 (satu) rekening di Bank Muamalat untuk produk yang sama, kecuali orang tua yang membukakan rekening untuk anak yang masih dalam kepercayaan.

Melengkapi dokumen sebagai berikut:

- a) Aplikasi pembukaan rekening tabungan
- b) Kartu identitas yang masih berlaku (KTP / SIM / Paspor)
- c) NPWP atau pernyataan terkait kepemilikan NPWP
- d) Kartu atau surat pernyataan dari sekolah yang telah bekerjasama dengan Bank sekolah
- e) Identitas orang tua atau wali

Lain-lain:

- a) Rekening pasif / dormant (tidak bertransaksi selama 6 bulan atau 180 hari (berturut-turut) dikenakan biaya sebesar Rp 2.000 per bulan.
- b) Biaya penutup untuk permintaan pelangaran adalah Rp 20.000 .
- c) Transaksi di loket (tarik tunai dan pemindahbukuan) dapat dilakukan di semua kantor cabang Bank Muamalat.
- e. Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus berinvestasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iBHijrahPrima dilengkapi dengan fasilitas gold sharing yang dapat digunakan di seluruh jaringan, juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk hasil yang kompetitif dan

fasilitas free transfer time free, fasilitas khusus yaitu free airport lounges untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

Ketentuan pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Prima

- 1) Isi formulir pembukaan rekening.
- 2) Lampirkan fotokopi kartu identitas diri Anda .
  - a) WNI: KTP/SIM/Paspor dan NPWP/ Surat Pernyataan yang masih berlaku.
  - b) WNA:KITAS/KIMS/Paspor/Surat Referensi.
- 3) Melampirkan NPWP /surat pernyataan terkait WNI atau WNA

f. Tabungan iBHijrah Prima Berhadiah

Produk tabungan berhadiah langsung tanpa hadiah berhadiah yang dapat dipilih oleh nasabah. Hadiah diberikan di awal masa tabungan dengan nilai yang disesuaikan dengan jumlah dana yang disimpan dan jangka waktu menabung.

Syarat dan ketentuan pembuatan rekening iB Hijrah Prima yaitu sebagai berikut:

- 1) Dana segar dengan penempatan minimal Rp 25 juta (kelipatan 5 juta).
- 2) Jangka waktu penyimpanan dana mulai dari 3-60 bulan .
- 3) Jika pelanggan menutup akun sebelum jatuh tempo, biaya penggantian hadiah akan dikenakan .
- 4) Hadiah warna tergantung pada keersediaan .
- 5) Hadiah sudah termasuk pajak
- 6) Hadiah dan skema yang dipilih tidak dapat ditukar .Jika hadiah tidak tersedia, bank dapat menggantinya dengan hadiah lain yang serta.

- 7) Daftar hadiah dapat berubah sewaktu-waktu sesuai ketentuan Bank Muamalat.

g. Tabungan iB Hijrah Rencana Berhadiah

Produk penyimpanan terencana yang memberikan manfaat lebih baik kepada nasabah, artinya nasabah dapat menyimpan dan memilih hadiah secara langsung tanpa perlu didanai sesuai kemampuan nasabah dalam menabung dan merencanakan keuangan nasabah.

Syarat dan ketentuan iB Hijrah Rencana yaitu sebagai berikut:

- 1) Dana segar dengan mengikuti table hadiah yang dipilih oleh pelanggan
- 2) Jangka waktu penyimpanan dan mulai dari 24-120 bulan
- 3) Jika nasabah menutup pinjaman sebelum jatuh tempo, ia akan dikenakan biaya penggantian hadiah
- 4) Hadiah warna tergantung pada ketersediaan
- 5) Hadiah sudah termasuk pajak
- 6) Hadiah dan skema yang dipilih tidak dapat ditukar
- 7) Jika hadiah tidak tersedia, bank dapat menggantinya dengan hadiah lain yang setara
- 8) Daftar hadiah dapat berubah sewaktu-waktu sesuai ketentuan bank muamalat.

h. Tabungan iB Tabungan Belajar Bis

Untuk siswa dengan persyaratan yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Ketentuan pembukaan rekening iB Tabungan Belajar yaitu sebagai berikut:

- 1) Tabungan individu dengan akad mudharabah
- 2) Pembukaan Rekening Tabungan iB Muamalat SimPel dapat dilakukan dengan:
  - a) Perjanjian kerjasama antara sekolah dan bank
  - b) Tanpa kesepakatan kerjasama
- 3) Nasabah hanya dapat memiliki maksimal 1 (satu) rekening Tabungan iB SimPel di bank yang sama.
- 4) Memiliki bukti identitas sebagai warga Negara Indonesia
- 5) Lengkapi dokumen sebagai berikut:
  - a) KTP/SIM/PASPOR orang tua
  - b) NPWP atau pernyataan lain
  - c) Kartu keluarga atau tanggal lahir
  - d) Kartu pelajar / ijazah dari sekolah.<sup>69</sup>

#### **D. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dimana peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang mengenai tentang *Penggunaan Fasilitas Electronic Banking (E-Banking)* dalam menarik minat nasabah. Adapun hasil penelitian tersebut di dapatkan secara langsung dari hasil obeservasi, wawancara adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang yang terbagi menjadi (2 karyawan bank dan 13 nasabah bank) yang dilakukan di lokasi penelitan yaitu pada Bank Muamalat kota Palopo.

---

<sup>69</sup>Hadi Santoso (RM Financing Bank Muamalat kota Palopo), Wawancara pada 26 mei 2021

## 1. Alasan Nasabah Berminat Menggunakan Fasilitas *E-Banking*

Layanan *E-Banking* (*internet banking*) adalah layanan yang disediakan oleh pihak perbankan guna untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *Electronic banking* (*E-Banking*) pada Bank Muamalat Kota Palopo sudah lama digunakan hampir semua nasabah dengan alasan ketika nasabah menggunakan *Electronic banking* (*E-Banking*) tentunya banyak kemudahan yang mereka dapatkan hal inilah yang menjadi alasan dari beberapa nasabah menggunakan *Electronic banking* (*E-Banking*). Berdasarkan hasil wawancara minat nasabah terbagi menjadi dua jenis yaitu minat personal dan minat situasional.

### a. Minat Personal

*Personal interests* atau *individual interest* yaitu aspek yang lebih enduring (tahan lama) pada diri seseorang. *Personal interest* (persepsi, keluarga, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia, dan gaya hidup) kerap menjadi peranan penting dalam pengambilan keputusan nasabah khususnya bila ada keterlibatan yang tinggi dan resiko yang dirasakan atau produk atau jasa yang memiliki sifat public.

Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Siti yang merupakan salah satu nasabah pengguna fasilitas *E-Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo.

“Saya pakai fasilitas *Electronic Banking* disarankan dari CS bank, pada saat saya membuka rekening ditawarkan oleh CS untuk menggunakan dari salah satu layanan produk fasilitas *Electronic Banking*. Setelah CS menjelaskan tentang fasilitas *Electronic Banking* saya tertarik untuk memakainya karena bisa membantu saya sesuai dengan kebutuhan saya dalam melakukan transaksi”<sup>70</sup>

<sup>70</sup> Siti (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 28 Mei 2021

Hal ini termasuk dalam minat personal, karena nasabah mempunyai persepsi masing-masing terhadap apa yang sudah di jelaskam oleh *costumer service*, sehingga nasabah memutuskan untuk menggunakan fasilitas *E-Banking*, Manfaat yang dirasakan oleh nasabah tersebut dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* merupakan lebih efisien dan efektif dalam melakukan transaksi seperti transfer antar bank, cek saldo, pembelian pulsa, dll.

Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Herawati yang merupakan salah satu nasabah pengguna fasilitas *E-Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo.

“Saya menggunakan fasilitas *Electronic Banking* kurang lebih 9 bulan sampai saat ini saya masih memakainya karena saya suka berbelanja online, dimana itu adalah kebiasaan saya jadi dengan adanya produk layanan fasilitas *Electronic Banking* saya tidak perlu jauh-jauh lagi datang ketoko untuk membeli barang, dengan fasilitas *Electronic Banking* saya tidak perlu lagi keluar rumah untuk membeli barang tersebut”.<sup>71</sup>

Hal ini termasuk minat personal karena gaya hidup dari nasabah yang suka berbelanja online dengan adanya fasilitas *E-Banking* mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi seperti pembayaran dalam berbelanja online.

Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Wina yang merupakan salah satu nasabah pengguna fasilitas *E-Banking* di Bank Muamaat Kota Palopo

“Saya memakai fasilitas *Electronic Banking* kurang lebih 5 bulan sampai sekarang, saya memakai ini karena saya mengetahui kemudahan yang didapatkan dari menggunakan layanan tersebut”.<sup>72</sup>

Hal ini termasuk minat personal karena pengetahuan nasabah yang mengetahui kemudahan dari fasilitas *E-Banking*, dengan merasakan kemudahan

<sup>71</sup> Herawati (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 28 Mei 2021

<sup>72</sup> Wina (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 28 Mei 2021

yang nasabah rasakan seperti melakukan ketika nasabah ingin melakukan transaksi transfer antar bank, pembelian pulsa, cek saldo, dan lain-lain tidak perlu lagi datang ke ATM maupun ke Bank, maka penggunaan fasilitas *E-Banking* bertahan lama.

b. Minat Situasional

Minat situasional merupakan aspek yang berumur lebih pendek. Minat situasional dipicu oleh sesuatu di lingkungan sekitar, seperti hal-hal yang baru, berbeda, tak terduga, atau secara khusus hidup sering menghasilkan minat situasional.<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Muliati yang merupakan salah satu nasabah pengguna fasilitas *E-Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo.

“Saya menggunakan fasilitas *Electronic Banking* karena didalamnya terdapat fitur riwayat transfer karena itu yang sering saya butuhkan”.<sup>74</sup>

Hal ini termasuk dalam minat situasional karena terdapat situasi yang mengharuskan nasabah menggunakan fasilitas *E-Banking*, karena minat situasional nasabah menggunakan fasilitas *E-Banking* ini kurang lebih selama 7 bulan saja dan sudah jarang sekali digunakan. Hal ini terlihat jika minat situasional tidak akan bertahan lama, karena saat nasabah ini sudah merasa tidak membutuhkan salah satu layanan dalam fasilitas *E-Banking* tersebut maka nasabah tidak akan menggunakan layanan fasilitas *E-Banking* lagi.

Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Latifa yang merupakan salah satu nasabah pengguna fasilitas *E-Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo.

<sup>73</sup>Eva Latipah, Psikologi Dasar, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 163

<sup>74</sup> Muliati (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 29 Mei 2021

“Saya menggunakan layanan fasilitas *Electronic Banking* karena saya memiliki usaha *online shop* jadi saya menggunakan untuk memudahkan saya dalam melakukan transfer dan cek saldo dalam penjualan *online shop* yang saya punya, sehingga saya repot-repot lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi”.<sup>75</sup>

Hal ini termasuk kedalam minat situasional karena keadaan nasabah yang mengharuskan menggunakan layanan fasilitas *E-Banking*, minat situasional juga tidak bertahan lama, nasabah bisa saja tidak menggunakan layanan fasilitas *E-Banking* ketika usaha *online shop* yang di miliki sudah tidak berjalan, karena pada awalnya ia menggunakan layanan fasilitas *E-Banking* karena ada usaha yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Nisa yang merupakan salah satu nasabah pengguna fasilitas *E-Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo.

“Dulu saya menggunakan layanan fasilitas *Electronic Banking* karena mendapatkan saran dari CS tapi sekarang saya tidak gunakan lagi, dulu saya pakai kurang lebih hanya selama 5 bulan. Kemudian sekarang saya memilih tidak pakai lagi”.<sup>76</sup>

Hal ini merupakan minat situasional karena pendapat nasabah terhadap layanan fasilitas *E-Banking* yang nasabah rasakan.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa ada tiga faktor yang menjadi alasan timbulnya minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *E-Banking* adalah sebagai berikut:

---

<sup>75</sup> Latifa (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 29 Mei 2021

<sup>76</sup> Nisa (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 29 Mei 2021

a. Faktor sosial

Faktor sosial ditimbulkan oleh kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status.<sup>77</sup>

Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Rida yang merupakan salah satu nasabah pengguna fasilitas *E-Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo.

“Saya pakai layanan fasilitas *Electronic Banking* karena saran dari keluarga yaitu kedua orang tua saya sendiri karena saya memiliki usaha *online shop*, jadi orang tua saya menyarakankan memakainya agar memudahkan saya dalam melakukan usaha saya dibidang *online shop*”.<sup>78</sup>

Sehingga nasabah saat ini menggunakan salah satu layanan fasilitas *E-Banking*, dari hasil wawancara terhadap nasabah dapat diketahui bahwa nasabah Rida menggunakan layanan fasilitas *E-Banking* tersebut karena faktor sosial yaitu atas dasar saran dari keluarga nasabah.

b. Faktor pribadi

Faktor pribadi dipengaruhi oleh umur pembeli dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri.<sup>79</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Latifa yang merupakan salah satu nasabah pengguna fasilitas *E-Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo.

“Saya pakai layanan fasilitas *Electronic Banking* karena saya memiliki pekerjaan yaitu *online shop*”.<sup>80</sup>

Maka faktor tersebut yang termasuk kedalam faktor pribadi, sehingga nasabah termasuk dalam faktor pribadi karena menggunakan layanan tersebut atas usaha atau pekerjaan yang di miliki.

<sup>77</sup> Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, Edisi ke-13, Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2008), 170

<sup>78</sup> Rida (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 29 Mei 2021

<sup>79</sup> Phillip Kotler dan Gary Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran, .206

<sup>80</sup> Latifa (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 29 Mei 2021

c. Faktor psikologi

Faktor psikologi meliputi motivasi, pembelajaran, serta keyakinan dan sikap. Motivasi merupakan dorongan yang muncul dari dalam diri sendiri atau dari luar diri (lingkungan) yang menjadi faktor penggerak ke arah tujuan yang ingin dicapai.<sup>81</sup> Ada 3 Nasabah yang termasuk kedalam faktor psikologi yaitu nasabah Siti, Muliati dan Nisa. Nasabah Muliati menggunakan layanan fasilitas *E-Banking* dipengaruhi oleh faktor psikologi yaitu motivasi. Nasabah mendapatkan dorongan yang mengahruskan Muliati menggunakan layanan tersebut agar apa yang menjadi tujuannya tercapai.<sup>82</sup>

Sesuai dengan wawancara terhadap nasabah Nisa dan Siti, mereka menggunakan layanan fasilitas *E-Banking* karena rekomendasi dari *costumer service* bank yang bersangkutan. Rekomendasi dari *costumer service* termasuk kedalam faktor psikologis yaitu persepsi, dimana nasabah memiliki persepsi positif terhadap rekomendasi dari *costumer service*, sehingga nasabah Nisa dan Siti termasuk kedalam faktor psikologis karena adanya persepsi.<sup>83</sup>

Dimana persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi dapat diartikan sebagai aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Dari hasil kesimpulan wawancara terhadap nasabah yaitu, rekomendasi dari *costumer service* termasuk kedalam kategori persepsi, karena dengan penjelasan dari *costumer service* tentang produk fasilitas *E-Banking*. Nasabah mulai menyeleksi informasi yang diberikan oleh *costumer*

---

<sup>81</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen.*, 155

<sup>82</sup> Siti, Muliati, Nisa (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 28 Mei 2021

<sup>83</sup> Siti dan Nisa (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 28 Mei 2021

*service* dan mengikuti saran yang disampaikan, sehingga termasuk kedalam faktor psikologis.

## **2. Perbedaan antara layanan manual dengan layanan *Electronic Banking* (*E-Banking*)**

Pelayanan secara manual menggunakan sistem transaksinya secara langsung yang melibatkan *teller* bank dengan nasabah (tatap muka secara langsung) transaksinya yaitu uang diserahkan kepada bank hanya dapat diganti dengan sehelai kertas tanda terima dari bank. Semua berlangsung secara tunai (*cash*) baik pengambilan atau penyetoran uang. Prinsipnya, orang menyimpan uang di bank bertujuan untuk *transaction and precautionary* yaitu untuk kemudahan transaksi dan berjaga-jaga apabila suatu saat nanti uang tersebut dibutuhkan. Sedangkan layanan *E-Banking* merupakan layanan buat melaksanakan transaksi perbankan lewat jaringan internet. Buat memakan *E-Banking* nasabah wajib mempunyai user id, password, one time password (OTP), serta jaringan internet. User id, password bisa diperoleh dengan mendaftarkan diri ke bank, dengan memakai *E-Banking* nasabah wajib mempunyai web yang diakses yaitu internet banking yang dimiliki oleh bank setelah itu nasabah hendak di mohon buat memasukkan user id serta password untuk login. Saat ini transaksi *E-Banking* sudah dapat digunakan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang lebih jaih lagi di waktu yang akan datang. Transaksi yang saat ini dapat dilakukan yaitu transfer atau pemindahan dana, informasi, pembayaran dan pembelian. Dari hasil penelitian antara layanan manual dengan layanan *E-Banking*.

*E-Banking* sebagai media informasi langsung yang tidak terbatas dan dapat dilakukan ataupun dibutuhkan dimana saja. Berbagai keuntungan yang didapatkan pada saat menggunakan layanan *E-Banking* yaitu kenyamanan dalam mengunkana, mempermudah mencari informasi, dapat mengisi ulang pulsa tanpa harus ke *counter*, pembayaran listrik, transfer uang dengan cepat dan tidak perlu jagi menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengantri. Rendahnya minat nasabah dalam penggunaan layanan *E-Banking* dibandingkan secara relative dengan jasa manual bisa jadi disebabkan oleh.

*E-Banking* tidak dapat menyediakan uang secara tunai, hal ini membahas nasabah dalam bertransaksi khususnya dalam pengambilan uang secara tunai dan menabungkan uangnya ke bank, nasabah pada dasarnya masih harus melakukan transaksi serya administrasi dalam pengambilan uang tunai.

Melakukan transaksi yaitu menyetor uang dan mentransfer uang, nasabah masih percaya dengan cara mengamati langsung proses yang dilalui. Misalnya, membuat data bukti pengambilan ataupun data dari uang yang di transfer ke orang lain, kemudia menyerahkan uang ke *teller* dan melihat secara langsung *teller* menginput data tersebut. Nasabah lebih merasa yakin kalau uang yang sudah ditabung atau di transfer sudah aman pada tempatnya dan untuk selanjutnya nasabah tidak perlu khawatir lagi.

Kepercayaan nasabah pada layanan manual masih sangat tinggi, karena proses dalam bertransaksi dalam layanan manual dapat dilihat secara langsung dan apabila ada kesalahan langsung bisa di *handle* oleh pihak bank. Sedangkan

pada *Electronic Banking (E-Banking)* apabila nasabah menemukan kesalahan pada saat bertransaksi, masih harus menghubungi operator.

Nasabah masih belum dapat memahami proses dari sistem fasilitas layanan *Electronic Banking (E-Banking)* yang digunakan karena pada dasarnya nasabah bisa mengetahui sesuatu berdasarkan pengalaman terdahulu dan juga karena ada proses pembelajaran. Jadi, berdasarkan hal itu semakin lama nasabah menggunakan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* dan mempelajarinya secara terus menerus maka nasabah semakin paham menggunakan *Electronic Banking (E-Banking)*.

Jadi sebagai kesimpulan antara layanan manual dengan layanan *Electronic Banking (E-Banking)* adalah minat nasabah lebih banyak dalam menggunakan layanan manual dibanding dengan menggunakan layanan *Electronic Banking (E-Banking)*. Hal ini dilakukan karena kesulitan beberapa nasabah menggunakan proses *Electronic Banking (E-Banking)* dan juga pendapat nasabah dalam menggunakan pelayanan misalnya masih percaya untuk menyimpan uang, mentransfer uang, membayar tagihan dan lain sebagainya dilakukan secara langsung, dengan tidak tersedianya uang tunai yang dibutuhkan ketika nasabah membutuhkan uang tunai secara tidak langsung nasabah harus kebank lagi untuk mengambil uang sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh bank. Selain itu ada kemungkinan terjadinya *error* pada layanan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* serta jaminan keamanan yang masih kurang dipercaya oleh beberapa nasabah sehingga nasabah masih percaya menggunakan layanan manual meskipun harus mengganti untuk melakukan proses transaksi.

### 3. Efektivitas penggunaan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* dalam meningkatkan minat nasabah pada bank Muamalat kota Palopo

Penggunaan *Electronic Banking (E-Banking)* mempermudah transaksi persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk mempersulit para pengguna tetapi justru memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor kemudahan ini yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* seperti yang dikatakan oleh ibu Indah selaku nasabah Bank Muamalat kota Palopo yang menggunakan layanan *Electronic Banking (E-Banking)*.

“*E-Banking* sangat mempermudah saya ketika saya ingin melakukan transaksi seperti beli pulsa, cek saldo, transfer uang tanpa saya langsung datang ke bank”.<sup>84</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa *Electronic Banking (E-Banking)* sangat mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan transaksinya seperti mengecek informasi saldo, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer uang tanpa harus menghabiskan waktu untuk ke ATM atau kantor cabang terdekat. Selain mempermudah transaksi keuangan, cara pengoperasiannya juga sangat mudah sehingga orang gampang menggunakannya.

a. Untuk informasi saldo: Menu informasi rekening lalu pilih informasi saldo kemudian pilih nomor rekening masukkan PIN ATM.

b. Cek mutasi rekening: Login lalu pilih nomor rekening yang akan di cek, klik riwayat transaksi untuk mengecek 10 transaksi terakhir kemudian klik titik 3

---

<sup>84</sup> Indah (Nasabah Bank Muamalat), wawancara pada tanggal 16 Januari 2022

disebelah kategori produk tabungan untuk mengecek mutasi rekening 3 bulan terakhir.

c. Transfer antara rekening: Login lalu klik transfer dana, klik rekening penerima, klik ikon plus (+) disudut kiri bawa untuk menentukan bank tujuan, pilih bank yang akan dituju lalu masukan nomor rekening kemudian klik lanjut, masukan kehalaman *inquiry* masukan nama panggilan penerimanya jika data sesuai silahkan klik lanjut, masukan nominal yang diinginkan, masukan TIN lalu klik lanjut bukti transaksi akan tersimpan digaleri ponsel.

d. Bayar dan Top Up: Login lalu klik Top Up , pilih transaksi yang akan dilakukan, masukan ID atau nomor pelanggan, isi nominal yang akan dibayar, masukan TIN lalu klik lanjut bukti transaksi akan tersimpan digaleri ponsel.

Pengguna fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* memberikan keamanan bagi penggunanya keamanan merupakan keyakinan nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi pribadi yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Seperti yang dikatakan oleh ibu Nur selaku nasabah Bank Muamalat kota Palopo dan menggunakan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)*

“Menurut saya *E-Banking* ini sangat aman karna data-data kita sangat dirahasiakan seperti adanya kode OTP”.<sup>85</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, keamanan transaksi membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadi terjamin saat bertransaksi menggunakan *Electronic Banking (E-Banking)*. Kemanan data merupakan hal yang penting dalam hal menarik minat nasabah agar para nasabah percaya bahwa

---

<sup>85</sup> Nur (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 16 Januari 2022

bank tersebut menjaga dengan benar kerahasiaan para nasabahnya saat menggunakan *Electronic Banking (E-Banking)* sekarang nasabah tidak perlu lagi khawatir dan cemas dalam menggunakan fasilitas layanan *Electronic Banking (E-Banking)* karena layanan ini telah dilengkapi dengan sistem pengamanan yang dirancang untuk lebih menjaga privasi pengguna *Electronic Banking (E-Banking)*.

Pengguna fasilitas layanan *Electronic Banking (E-Banking)* menghemat waktu dan tenaga untuk datang langsung ke ATM atau bank selain itu *Electronic Banking (E-Banking)* juga memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan. Seperti yang dikatakan oleh bapak Abdul selaku nasabah Bank Muamalat kota Palopo dan menggunakan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)*.

“Dengan adanya *(E-Banking)* sangat membantu saya dalam melakukan pekerjaan karna saya tidak perlu lagi jauh-jauh ke ATM hanya untuk melakukan transaksi dan *E-Banking* hemat waktu dan mudah digunakan selagi masih ada jaringan internet”.<sup>86</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa pengguna fasilitas layanan *Electronic Banking (E-Banking)* juga dapat menghemat waktu karena nasabah tidak perlu lagi repot-repot menghabiskan waktu untuk datang ke kantor cabang atau ke ATM dan mengantri untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan sebagainya. Transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan telepon selulernya sehingga nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatan lainnya, layanan ini sangat cocok untuk nasabah yang hari-harinya super sibuk.

---

<sup>86</sup> Abdul (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 16 Januari 2022

Pengguna *Electronic Banking (E-Banking)* sesuai dengan kebutuhan, para nasabah pengguna fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* mengaku bahwa *Electronic Banking (E-Banking)* merupakan layanan yang dibutuhkan oleh para nasabah karena para pengguna *Electronic Banking (E-Banking)* merasa bahwa layanan ini memberikan kemudahan dan sangat menghemat waktu mereka. Seperti yang dikatakan oleh ibu Sarianti selaku nasabah Bank Muamalat kota Palopo yang menggunakan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)*.

“Sebelumnya layanan *E-Banking* ini saya jarang menggunakannya tapi setelah saya punya pekerjaan yang banyak dan jarang punya waktu ke ATM untuk bertransaksi sehingga sekarang saya menggunakannya lagi untuk kegiatan transaksi seperti jika saya ingin mentransfer uang”.<sup>87</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas merupakan pencapaian tujuan karena nasabah memiliki pekerjaan yang sangat padat, apabila diwaktu pekerjaannya yang padat ia harus melakukan transaksi ia tidak perlu lagi jauh-jauh ke bank atau ke ATM untuk melakukan transaksi. Ia cukup melakukan dengan menggunakan fasilitas layanan *Electronic Banking (E-Banking)* yang dihandpoh tanpa mengganggu pekerjaan yang padat.

Pengguna fasilitas layanan *Electronic Banking (E-Banking)* membuat nasabah memegang kendali dalam bertransaksi melalui handphone para nasabah bank menjadikan mereka begitu leluasa dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi. Kendali yang penuh dalam bertransaksi juga menjadikan nasabah senang menggunakan fasilitas layanan *Electronic Banking (E-Banking)* karena nasabah bebas melakukan transaksi keuangan di handphone tanpa harus menghabiskan waktu ke kantor cabang ataupun ke ATM dengan menganti lama

---

<sup>87</sup> Sarianti (Nasabah Bank Muamalat), Wawancara pada tanggal 16 Januari 2022

hanya untuk membayar tagihan atau bertransaksi lainnya kecuali bila bila nasabah ingin melakukan tarik tunai maka nasabah harus datang ke kantor cabang terdekat atau ke ATM. Pencapaian suatu tujuan efektif atau tidak dalam menggunakan fasilitas layanan *Electronic Banking (E-Banking)* dapat dilihat bahwa para nasabah begitu senang menggunakan layanan *Electronic Banking (E-Banking)* karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam layanan ini.

Efektivitas penggunaan *Electronic Banking (E-Banking)* sangat berkaitan erat dengan kemudahan pengguna, kebutuhan nasabah, keamanan penggunaan layanan itu sendiri. Jadi, dapat disimpulkan bahwa penggunaan fasilitas layanan *Electronic Banking (E-Banking)* efektif hal ini dibuktikan dari manfaat yang telah dijelaskan diatas dan data yang diperoleh dari Bank Muamalat kota Palopo bahwa jumlah nasabah sebelum ada fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* jumlah nasabah setiap tahun yaitu 400-450 nasabah setiap tahun dan setelah ada *Electronic Banking (E-Banking)* jumlah nasabah mengalami peningkatan yaitu 600-700 nasabah setiap tahun.<sup>88</sup>

---

<sup>88</sup> Hadi Santoso (RM Financing Bank Muamalat kota Palopo), Wawancara pada 20 februari 2022

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada nasabah Bank Muamalat Kota Palopo dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan fasilitas *Electronic Banking* diantaranya ialah faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikolog.
2. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan perbedaan antara layanan *Manual Banking* dengan layanan *Electronic Banking (E-Banking)* yaitu dimana minat nasabah lebih banyak dalam menggunakan layanan manual dibanding dengan menggunakan layanan *E-Banking*. Hal ini dilakukan karena kesulitan beberapa menggunakan layanan *E-Banking* dan juga pendapat nasabah dalam menggunakan pelayanan misalnya masih percaya untuk mengirim uang, pembelian pulsa, membayar tagihan dan lain sebagainya dilakukan secara langsung.
3. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa layanan *Electronic Banking (E-Banking)* dalam menarik minat nasabah menabung di Bank Muamalat Kota Palopo efektif untuk digunakan. Karena dengan menggunakan fasilitas *E-Banking* dapat menghemat waktu para penggunanya tanpa harus datang langsung ke bank atau ke ATM, layanan *E-Banking* ini sesuai dengan kebutuhan nasabah dan sangat efektif sesuai dengan manfaatnya untuk digunakan dalam jangka waktu yang panjang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hal yang menjadi perhatian peneliti dalam melakukan penelitian di Bank Muamalat kota Palopo hal ini dapat dijadikan saran guna dapat menunjang perkembangan. Adapun saran dari penulis yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan jumlah informasi bisa lebih banyak dan juga dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan dan referensi dalam penelitian selanjutnya.
2. Bagi masyarakat atau nasabah Bank Maumalat yang belum terdaftar untuk menggunakan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* penulis menyarankan agar untuk segera mendaftar, karena *E-Banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi finansial maupun non-finansial. Apalgi untuk nasabah yang memiliki tingkat kegiatan atau kesibukan yang pada, *E-Banking* bisa menjadi jalan alternative untuk tetap bertransaksi kapan dan dimanapun nasabah berada selagi masih ada jangkauan jarinag tanpa harus datang langsung ke Bank atau ke ATM.
3. Penulis memberikan saran kepada nasabah saat menggunakan fasilitas *Electronic Banking (E-Banking)* seharusnya berhati-hati karena jangan sampai manfaat dari *E-Banking* diambil oleh orang lain seperti, tindakan kejahatan yang ada dan untuk keamanan bertransaksi jangan perna mengakses layanan *E-Banking* menggunakan koneksi umum misalnya warnet, wifi, dan sebagainya karena dikhawatirkan adanya pencurian data oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riswandi, Budi. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta, n.d.
- Al-Qur'an, Tim Penerjemah. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2005.
- Augina, Amild. *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Di Bidang Kesehatan Masyarakat*. Universitas Jambi, 2020.
- Djamarah, Syaiful Bahri. *Psikologi Belajar*. Jakarta, 2008.
- Fauziah, Sarah. "Terjemahan QS. AN-Najm Ayat 39-40." 2018.  
<http://brainly.co.id/tugas/14787967>.
- Handoko Hani, T. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*. Yogyakarta, 2003.
- Ikramuddin, Muhammad. *Analisis Internediasi Sosial PPrbankan Syariah Terhadap Masyarakat Pelaku Usaha Mikro*. Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2018.
- Imam Wahjono, Sentot. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta, 2010.
- Indonesia, Direktorat Perbankan Syariah Bank. *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*. Jakarta, 2011.
- Ismail. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta, 2011.
- J. Moleolong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Jahja, Yudrik. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Kencana Pranamedia Group, 2011.
- Jumaini. *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*. Pekanbaru, 2012.
- Karomilla, Mila. *Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Bni Syariah Jakarta*. Universitas Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015.

- Kotler, Philip, and Gary Amstorng. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, n.d.
- Latipah, Eva. *Psikologi Dasar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2008.
- Malia. "Pemanfaatan Electronic Banking Bagi Anggota Di KPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Tayu" 4 No 2 (2020): 147.
- Mamang Sangadji, Etta, and Sopiah. *Prilaku Konsumen*, n.d.
- Martin, HendangSetyo Rukmi, and Hari Adianto. "Usulan Peningkatan Minat Konsumen Dalam Pembelian Produk HandphoneSamsung Berdasarkan Variabel-Variabel Yang Mempengaruhinya Menggunakan Structural Equation Modeling." *Institut Teknologi Nasional Reka Integra* 01, No 4 (n.d.): 132.
- Mujilan. "Kualitas Layanan Internet Bankingdan Karakteristiknya Berdasarkan Frekuensi Penggunaan" No 1, Tahu (n.d.): 20–21.
- [Http://metodepenelitian4d.blogspot.com/2015/06/sejarah-e-banking16.html](http://metodepenelitian4d.blogspot.com/2015/06/sejarah-e-banking16.html).
- Pratiwi Wulandari, Dwitya. *Faktor-Faktor Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*. Sumatera Utara, 2018.
- Rahman Shalehah, Abdul, and Muhib abdul wahab. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: kencana, 2004.
- Rahman Shalehah, Abdul. *Psikologis Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*,. Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Pnelitian Komunikasi*. 1st ed. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1984.
- Rosa Indah, Dewi. *Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*. Universitas Samudra, 2016.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian: Public Relation Dan Komunikasi*. 1st ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Sadatul Chusnia, Mei. *Pengaruh Pelayanan Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah*. Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, 2014.

- Satoroi, Djam'an, and Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Slameto. *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Stevani Kliining, Indria, David P.E Saerang, and Joubert Maramis. "Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Internet Banking Studi Kasus Pada PT. BNI Kantor Cabang Manado." *EMBA* 4 No.5 (2016): 524.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. 3rd ed. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suhartono, Entot, and Nur Annisa. *Analisis Faktor Trust Dan Pengaruh Trust Terhadap Loyalty Nasabah Internet Banking*, 2014.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen*. bogor: Ghalia Indonesi, 2017.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. yogyakarta, 2011.
- Tampubolon, Nelson. *Bijak Ber-Ebanking*. Jakarta, 2015.
- OJK Bijak Ber-Electronic Banking*, 2015.
- Woolfolk, Anita. *Educational Psychology Active Learning Edition*,. yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.



Lampiran 1 Wawancara Dengan Karyawan Bank Muamalat Kota Palopo

