



**PENYEBAB NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI Tbk
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

RIZKY AMIRAH PANE

NIM:14 401 00206

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**PENYEBAB NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI Tbk
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

RIZKY AMIRAH PANE

NIM:14 401 00206

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

PADANGSIDIMPUAN

2018



**PENYEBAB NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI Tbk
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

RIZKY AMIRAH PANE
NIM: 14 401 00206

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Ahmad Iqbal Tanjung, M.E.I

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **RIZKY AMIRAH PANE**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, ⁰³ September 2018
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidimpuan
Di- Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **RIZKY AMIRAH PANE** yang berjudul "**Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidimpuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Ahmad Iqbal Tanjung, M.E.I

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIZKY AMIRAH PANE
NIM : 14 401 00206
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Pasal 14 Ayat 11 Tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, ⁰³ September 2018
Saya yang Menyatakan,



RIZKY AMIRAH PANE
NIM. 14 401 00206

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
JALAN KAMPUS BELAKANG ATAS PADANGSIDIMPUAN
KABUPATEN PADANGSIDIMPUAN, SUMATERA BARAT

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIZKY AMIRAH PANE
NIM : 14 401 00206
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "**Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada P. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.**" Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal 3 September 2018

Yang menyatakan,




RIZKY AMIRAH PANE
NIM. 14 401 00206



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihlang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : RIZKY AMIRAH PANE
Nim : 14 401 00206
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : PENYEBAB NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN
INTERNET BANKING PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN.

Ketua

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 0015

Sekretaris

Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2002

Anggota

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 0015

Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2002

Muhammad Isa S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Windari, SE., MA
NIP. 19830510 200503 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Senin/ 8 Oktober 2018
Pukul : 09.00 WIB s/d 11.00 WIB
Hasil/Nilai : LULUS/ 74,75 (B)
IPK : 3,44
Predikat : AMAT BAIK



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

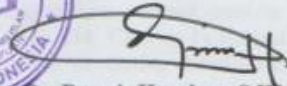
Judul Skripsi : Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Nama : RIZKY AMIRAH PANE
NIM : 14 402 00206

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 23 Oktober 2018
Dekan,




Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, yang senantiasa mencurahkan kelapangan hati dan kejernihan pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam peneliti panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam demi keselamatan dan kebahagiaan umat manusia di dunia dan akhirat kelak.

Untuk menyelesaikan perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, maka menyusun skripsi merupakan salah satu tugas akhir yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Skripsi ini berjudul **“PENGARUH JUMLAH PENDUDUK DAN PENGELUARAN PEMERINTAH TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI SUMATERA UTARA”**

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun imaterial, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan. Serta Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M. Ag sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, serta Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Rini Hayati Lubis, S.P selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, MM sebagai dosen pembimbing I, saya ucapkan banyak terimakasih yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan, semangat, bimbingan dan pengarahan dalam penelitian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah bapak berikan.
5. Bapak Damri Batubara, S.HI., MA sebagai dosen pembimbing II, saya ucapkan banyak terimakasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah bapak berikan.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.A selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, arahan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta (Ayahanda Parlaungan Harahap dan Ibunda tercinta Nuriban Siregar) yang telah membimbing dan selalu berdoa yang tiada henti-hentinya, serta berjuang demi anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang di harapkan. Terimakasih doa dari Kakak serta adik (Sarifah Hannum Harahap dan Ira Damayanti Harahap) yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moral dan material demi kesuksesan Peneliti. Do'a dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
9. Serta teman-teman seperjuangan di Ekonomi Syariah-1 (Ilmu Ekonomi) angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama untuk sahabat-sahabat saya Nurhafifah Aritonang, Nurhidayah, Reina Kasih Siregar, Juliana Tambak, Fitri Jayanti Lubis, Siti Amrinadiniyanti Harahap, Neni Syahrani Harahap, Novitasari Dalimunthe, Yeni Sundari, Juliati Siregar dan sahabat lainnya yang telah memberikan dukungan serta bantuan, semangat dan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan terima kasih juga untuk persahabatan dan diskusinya selama ini serta pihak-pihak yang tidak dapat saya tulis satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan tak lupa sahabat-sahabat sewaktu KKL Desa Parupuk Jae Kec Padangbolak Julu, Zuhriani Siregar,

Aisyah Nur Lubis, Rika Dwiva, Novitasari Harahap, Rahim Syahrial, Elisa Kencana
Dalimunthe, Nurliana Sihombing.

Akhir kata, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki peneliti serta kemampuan peneliti yang jauh dari cukup. Untuk itu, peneliti dengan segala kerendahan hati kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberi dan melindungi kita semua, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Padangsidempuan, Oktober 2018
Peneliti,

LISMALA DEWI HARAHAAP
NIM. 14 402 00022

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.



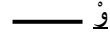
Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
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	.. ʾ ..	Apostrof
ي	ya	Y	Ye



B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, translit erasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah danya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, translit erasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اِو...	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
اِ... اِو...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
اِو...	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. *Ta Marbutah*

Translit erasi untuk ta marbutah ada dua.

1. *Ta marbutah* hidup yaitu *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, translit erasinya adalah /t/.
2. *Ta marbutah* mati yaitu *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, translit erasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhirkatanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditranslit erasikan dengan ha (h).

D. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam translit erasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditranslit erasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditranslit erasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Translit erasi Arab-Latin bahwa hamzah ditranslit erasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penelitian Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, mau pun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang Penelitiannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini Penelitian kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam translit erasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Jika nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huru fawal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau Penelitian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman translit erasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman translit erasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

ABSTRAK

NAMA : RIZKY AMIRAH PANE

NIM : 14 401 00206

JUDUL : Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang tercermin pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, yang mengaplikasikan dan mengembangkan pelayanan mereka dengan menawarkan jasa *internet banking* yang terkoneksi dengan jaringan internet, dimana nasabah dapat mempergunakannya untuk dapat bertransaksi dengan mudah dimanapun kapanpun dapat menghemat waktu dan biaya, keamanan nasabah menggunakan *internet banking* tetap dijamin oleh bank, serta manfaat setelah menggunakan *internet banking* dapat meningkatkan kinerja nasabah. Sehingga nasabah tidak perlu lagi ke bank hanya untuk melakukan transaksi secara tidak tunai. Tetapi pada kenyataannya tidak sesuai dengan teori. Karena nasabah masih mendapatkan beberapa kendala setelah menggunakannya.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan fenomena yang terjadi disekitar nasabah yang menggunakan teknologi perbankan khususnya *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, teori-teori yang dipaparkan dalam penelitian ini adalah teori yang berkaitan dengan bank syariah, *internet banking* serta dalil Al-Quran yang berkenaan dengan teori.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan ilmu pengetahuan sosial secara fundamental (fakta dan nyata) bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan datanya adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan nasabah yang bertransaksi secara tidak tunai dengan menggunakan *internet banking* sesuai dengan kebutuhan nasabah akan tetapi dalam menggunakan *internet banking* secara berkelanjutan pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan tidak selalu memiliki pengaruh yang positif dan cenderung memiliki masalah, kekhawatiran ataupun kendala nasabah setelah menggunakan jasa *internet banking* tersebut.

Kata kunci : Nasabah, Bank Syariah, *Internet Banking*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Batasan Istilah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Kegunaan Penelitian.....	11
G. Sistematika Pembahasan.....	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori.....	14
1. Pengertian Bank Syariah.....	16
2. <i>Internet Banking</i>	16
a. Penyebab nasabah menggunakan layanan <i>internet banking</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri	20
b. Cara menggunakan <i>Internet Banking</i> PT. Bank Syariah Mandiri.....	23
c. Manfaat <i>Internet Banking</i> PT. Bank Syariah Mandiri	24
d. Fasilitas/fitur <i>Internet Banking</i> PT. Bank Syariah Mandiri	24
e. Proses pendaftaran <i>Internet Banking</i> PT. Bank Syariah Mandiri.....	26
f. Ketentuan dan Petunjuk Penggunaan <i>Internet Banking</i>	27
g. Biaya Administrasi <i>Internet Banking</i>	28
h. Limit Transaksi Harian	29

i. Prosedur Pengaduan.....	29
j. Penghentian Akses.....	29
B. Penelitian Terdahulu	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
B. Jenis Penelitian.....	35
C. Unit analisis/subjek penelitian	35
D. Sumber Data.....	36
1. Data primer.....	36
2. Data sekunder.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Wawancara.....	37
2. Observasi.....	41
3. Dokumentasi	41
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data.....	42
1. Teknik Pengelolaan data.....	42
a. Reduksi data	42
b. Penyajian data.....	43
c. Kesimpulan dan verifikasi data	43
2. Analisis Data	43
G. Teknik Keabsahan dan Pengecekan Data.....	44
1. Perpanjangan keikutsertaan	44
2. Ketekunan pengamatan.....	44
3. Triangulasi	45
4. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	46
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri	46
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.....	49
3. <i>Shared value</i>	50
4. Prinsip operasional Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan	51
B. Fasilitas dan layanan <i>internet banking</i>	53
1. Jaringan internet/provider	53
2. Perangkat-perangkat yang terhubung dengan <i>internet banking</i> ..	54
3. Token	55
4. Kelebihan <i>internet banking</i>	56

C. Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan <i>Internet Banking</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan	58
1. Sebab/alasan layanan <i>internet banking</i> dapat diterima nasabah dari sisi Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.....	58
2. Sebab/alasan nasabah menggunakan <i>internet banking</i> pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan	62
D. Pembahasan hasil penelitian.....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.0 Perkembangan nasabah menggunakan <i>internet banking</i>	6
Tabel 1.1 Biaya transaksi layanan	26
Tabel 1.2 Biaya Administrasi	28
Tabel 1.3 Limit Transaksi Harian.....	29
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Daftar Pertanyaan Wawancara kepada Customer Service
PT.Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan

Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara kepada nasabah
yang menggunakan layanan *internet banking* pada
PT.Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peranan penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.¹ Banyak perusahaan perbankan yang berusaha memuaskan nasabahnya dengan memberikan pelayanan *internet banking*.

Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dengan pembeli untuk memperkuat hubungan berkelanjutan antara penjual dan pembeli begitu juga dalam transaksi *internet banking*, pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya.

Dalam transaksi melalui *internet banking*, ada pemisahan secara fisik antara bank dengan konsumennya begitu juga pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidimpuan tidak adanya interaksi secara fisik antara nasabah dengan karyawan bank dalam hal ini transaksi melalui *internet banking* menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari nasabah adalah hal yang terpenting bagi bank.

¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 30

Hukum transaksi dengan menggunakan media *internet banking* adalah boleh berdasarkan prinsip *maslahah* karena keutuhan manusia akan kemajuan zaman dengan berusaha memperbaiki dan menghindari kelemahan dan penyimpangan teknis maupun syariah.

Dalam Al-quran Surah An-Nisa ayat 29, Allah SWT berfirman:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا
تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*²

Dalam ayat di atas Allah menyuruh kita melakukan transaksi perniagaan yang berdasarkan suka sama suka atau menguntungkan kedua belah pihak, begitu juga transaksi dengan menggunakan layanan perbankan dengan internet salah satunya layanan *internet banking*, transaksi yang dilakukan haruslah saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan. Dengan demikian kegiatan perniagaan itu menjadi berkah dan bermanfaat juga.

² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Sygma Examedia Arkanleema, 2009), hlm. 28

Melalui ayat ini Allah mengingatkan, *wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan*, yakni memperoleh harta yang merupakan sarana kehidupan *kamu, di antara kamu dengan jalan yang batil*, yakni tidak sesuai dengan tuntunan syariat, *tetapi* hendaklah kamu peroleh harta itu *dengan jalan perniagaan yang berdasarkan kerelaan di antara kamu*, kerelaan yang tidak melanggar ketentuan agama. Harta merupakan nama bagi yang selain manusia, yang ditetapkan untuk kemaslahatan manusia, dapat dipelihara pada suatu tempat, dapat dilakukan *tasharruf* dengan jalan *ikhtiyar*.

Oleh karena itu, harta benda mempunyai kedudukan di bawah nyawa, bahkan terkadang nyawa dipertaruhkan untuk memperoleh atau mempertahankan, selanjutnya dan *janganlah kamu membunuh diri kamu sendiri*, atau membunuh orang lain secara tidak hak karena orang lain adalah sama dengan kamu, dan bila kamu membunuhnya kamu pun terancam di bunuh, *sesungguhnya Allah terhadap kamu Maha Penyayang*.³

Dapat diartikan pula perniagaan (jual-beli) adalah halal asal ada kesepakatan dari kedua belah pihak (penjual dan pembeli). Maka dapat disimpulkan bahwa *internet banking* merupakan jual-beli yang dilakukan melalui internet, sedangkan jual-beli menurut Islam yaitu jual beli yang dilakukan secara suka-sama suka, keduanya berkaitan secara informatif/konfirmatif karena ketika jual beli menurut Islam adalah halal

³M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati,2002), hlm. 497

maka *internet banking* yang jual belinya lewat internet dapat juga dikatakan halal ketika terjadi suka sama suka.⁴ Dalam perspektif ekonomi Islam memandang bahwa transaksi bisnis di dunia maya diperbolehkan karena *masalahah*. *Maslahah* adalah mengambil manfaat dan menolak kemudaratan dalam rangka memelihara tujuan syara'. *internet banking* dipandang seperti layaknya perdagangan dalam Islam.

Pada era globalisasi ini, Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaannya. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius.

Teknologi informasi ini memberi dampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga di bidang telekomunikasi, kebanyakan disebabkan karena adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan. Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan.

⁴Robbiyansyah Reza, "Analisis Faktor-Faktor (Nilai Lebih Dan Komunikasi) Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking Di PT Bank Bni Syari'ah Kcp Sidoarjo" (Thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014), hlm. 40

Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media. Selain itu *handphone*/seluler, tablet, IPAD juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya.

Layanan dan jasa *internet banking* diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, agar setiap bank yang menggunakan teknologi informasi khususnya *internet banking*, dapat meminimalisir risiko- risiko yang timbul sehubungan dengan kegiatan tersebut, sehingga mendapatkan manfaat yang maksimal dari penggunaan teknologi informasi.

Keamanan merupakan isu utama dalam *internet banking* karena sebagaimana kegiatan lainnya di internet, transaksi perbankan di internet juga rawan terhadap pengintaian dan juga penyalahgunaan tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab. Sebuah situs internet diwajibkan untuk menggunakan standar keamanan yang sangat ketat untuk menjamin bahwa setiap layanan yang mereka sediakan hanya dimanfaatkan oleh mereka yang memang betul-betul berhak.⁵

⁵Maria Andian Sri Lianta dan Zaki Baridwan, "Faktor-Faktor Sikap Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Internet Banking" dalam *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, Volume 2, No.2, Agustus 2011, hlm. 311

Berikut ini tabel yang menunjukkan pertambahan nasabah pengguna *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan dari tahun 2014 sampai dengan 2017:

Tabel 1.0
Perkembangan Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Tahun	Jumlah Nasabah	Perkembangan Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i> (%)
2014	230	0,26
2015	450	0,51
2016	650	0,74
2017	870	1

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa setiap tahun terjadi kenaikan terhadap jumlah nasabah yang menggunakan *internet banking*, hal ini disebabkan untuk menggunakan jasa *internet banking* sudah menjadi suatu kebutuhan nasabah dalam bertransaksi, kondisi seperti ini juga didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang. Sehingga nasabah semakin mudah dan praktis untuk bertransaksi tanpa harus mengunjungi PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, nasabah yang ingin melakukan transaksi bisa menggunakan *handphone*, komputer, laptop, *smartphone* dan sebagainya. Dari hasil wawancara saya dengan salah satu karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, setiap tahun terjadi peningkatan terhadap pemakaian *internet banking*, berarti dari wawancara

tersebut diketahui bahwa peminat *internet banking* semakin meningkat dan terus berkembang.⁶

Akan tetapi dalam kondisi seperti ini nasabah masih memiliki keraguan dalam bertransaksi walaupun faktor kemudahan bertransaksi sudah menjadi alasan utama nasabah tersebut. Penelitian ini menganalisis tentang penerimaan *internet banking*, jika *internet banking* semakin sering digunakan oleh nasabah, maka akan memunculkan berbagai pendapat ataupun persepsi terhadap produk tersebut.

Hal ini dapat juga diikuti dengan munculnya kejahatan yang dilakukan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi penggunaan internet, yang mana nasabah sebagai korbannya, salah satu dampak dari kejahatan dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara negatif. Dampak negatif pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini dan di masa mendatang patut mendapat perhatian dengan seksama, khususnya dengan mencermati kejahatan menggunakan sarana internet melalui *internet fraud*.

Sehingga pemanfaatan teknologi informasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidimpuan dalam inovasi produk jasa bank juga dibayang-bayangi oleh potensi risiko penggunaan sistem yang dapat menimbulkan dampak negatif.⁷ Risiko kegagalan sistem dan/atau risiko kejahatan elektronik (*cybercrime*), *cybercrime* yang terjadi seperti terjadinya *identity theft* (pencurian identitas), *hacking* (pengambilan data

⁶Devi, Hasil Wawancara dengan Karyawan PT Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidimpuan, 20 April 2018.

⁷Fachmi Basyaib, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: PT Grasindo, 2007), hlm.1

nasabah), *viruses* (adanya kerusakan file pada data), *cybersquatting*, ATM *fraud* (penipuan dalam transaksi ATM) yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab, kegagalan sistem dapat disebabkan karena adanya kerusakan sistem misalnya *server down*, dan dalam skala luas bisa disebabkan karena adanya bencana alam.

PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan sebagai institusi perbankan sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus menyesuaikan pada kemajuan teknologi⁸, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan akan tetap bersaing. Oleh karena itu, PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan menawarkan layanan *internet banking*. Pelayanan perbankan melalui internet berupa situs dari suatu bank tertentu yang menyediakan pelayanan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan, *internet banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktivitas sekaligus meningkatkan pendapatan. Minat terhadap penggunaan *internet banking* dilandasi oleh berbagai faktor antara lain kemudahan, keamanan dan kemanfaatan.

Faktor kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *internet banking*, dapat diakses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam transaksi. Faktor keamanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh para nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan *internet banking* mereka

⁸J. Winardi, *Manajemen Perubahan*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 140

harus mempertimbangkan berbagai hal, antara lain tingkat keamanan, gangguan jaringan, dan lain-lain. Meskipun banyak kelebihan dan kemudahan dalam melakukan transaksi *internet banking*, tetapi banyak pula nasabah yang lebih memilih untuk melakukan transaksi dengan langsung mendatangi kantor bank yang bersangkutan, karena nasabah lebih nyaman dan terbiasa melakukan transaksi perbankan secara konvensional.

Begitu pula dengan semakin maraknya penipuan-penipuan yang terjadi dalam penggunaan *internet banking*, membuat sebagian nasabah merasa belum yakin untuk menggunakan *internet banking*, sehingga nasabah harus mempertimbangkan faktor keamanan untuk menjamin dana dan data nasabah, hal ini dikarenakan adanya serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening nasabah dengan cara otentikasi palsu.

Faktor kemanfaatan merupakan pengaruh kemudahan dan keamanan yang diperoleh nasabah setelah menggunakan *internet banking*. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan judul **“PENYEBAB NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN INTERNET BANKING PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN”**.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan hal yang sangat penting untuk ditentukan terlebih dahulu sebelum sampai tahap pembahasan selanjutnya. Melihat waktu, materi, serta pengetahuan, peneliti hanya membahas Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidimpuan.

C. Batasan Istilah

Untuk membatasi pemahaman tentang istilah yang digunakan dalam penelitian ini perlu peneliti menjelaskan beberapa istilah:

1. Bank syariah adalah bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam. Bank Syariah yang sering disebut bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga tetapi bagi hasil.⁹ Kemudian imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung akad dan perjanjian antara nasabah dan bank.
2. *Internet Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (finansial dan non-finansial), atau fasilitas khusus yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk dapat memeriksa saldo, melakukan proses transfer, melaksanakan pembayaran tagihan dan pembelian melalui sarana internet.¹⁰

⁹M.Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), hlm. 113

¹⁰Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm.177

3. Nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.¹¹ Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.¹²

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Apakah Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini: untuk mengetahui Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti: Penelitian ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan apabila kelak menghadapi masalah, terutama yang erat hubungannya dengan Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan.

¹¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2004), hlm. 176

¹²Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm.775

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bahan bacaan tentang *internet banking*.
3. Bagi PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan: Sebagai masukan dan bahan evaluasi mengenai Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, serta dapat dijadikan sebagai gambaran tentang penggunaan teknologi untuk mempermudah transaksi nasabah dan acuan untuk mengembangkan pelayanan jasa produk BSM lainnya.
4. Peneliti lain: bisa menambah ilmu pengetahuan dan bahan acuan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dalam bidang yang serupa.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran tentang pembahasan yang lebih rinci dan sistematis, maka pembahasan penelitian ini dapat dibagi atas lima bab dalam tiap-tiap bab tersebut terdiri dari beberapa sub bagian:

Bab I, Pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang penelitian dalam melakukan penelitian ini. Bab ini terdiri dari: latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, Landasan teori yang menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian ini. Bab ini terdiri dari: Pengertian Bank Syariah, *Internet Banking* dan Penelitian Terdahulu.

Bab III, Metodologi Penelitian merupakan bab yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini menjelaskan tentang: waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data serta teknik pengecekan keabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian, mengemukakan tentang hasil penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Landasan Teori

1. Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah adalah sistem keuangan yang menjembatani antara pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang memiliki dana melalui produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Seluruh transaksi yang terjadi dalam kegiatan keuangan syariah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.¹

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan dalam pasal 1 bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar ekonomi Islam.²

Secara mendasar prinsip bank syariah ada tiga yaitu bebas dari *maghrib* (*maysir, gharar, haram, riba, dan batil*), menjalankan bisnis pada aktivitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan

¹Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 19

²Henry Sutanto&Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 106

yang sah menurut syariah. Prinsip utama yang dianut oleh bank syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya adalah:

- a. *Maysir* (spekulasi) secara bahasa maknanya judi secara umum, mengundi nasib dan setiap kegiatan yang sifatnya untung-untungan.
- b. *Gharar* secara bahasa berarti menipu, memperdaya, ketidakpastian. Gharar adalah sesuatu yang memperdayakan manusia dalam bentuk harta, kemegahan, jabatan, syahwat (keinginan), dan lainnya.
- c. *Haram*, berarti larangan dan penegasan. Larangan yang timbul karena beberapa kemungkinan, yaitu dilarang oleh Tuhan dan bisa juga karena adanya pertimbangan akal.
- d. *Riba*, adalah penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadh*l), atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasi'ah*).
- e. *Batil*, secara bahasa artinya batal, tidak sah dalam aktivitas ekonomi tidak boleh dilakukan dengan jalan yang batil seperti mengurangi timbangan, mencampurkan barang rusak di antara barang yang baik untuk mendapatkan keuntungan lebih banyak, menimbun barang, menipu atau memaksa.³

³*Ibid*, hlm. 38

2. *Internet Banking*

Kata “*internet*” dapat diartikan sebagai seperangkat program komputer yang memungkinkan *user* untuk melakukan interaksi, memunculkan berbagai macam bentuk komunikasi, serta untuk bertukar informasi.⁴ *Internet banking* merupakan salah satu produk *electronic banking (e-banking)*. *Elektronik Banking (e-banking)* adalah layanan perbankan melalui media elektronik atau layanan yang memungkinkan nasabah bank syariah untuk memperoleh informasi.

Dengan menggunakan *internet banking*, nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM. Karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun, dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet, komputer, laptop, handphone, dan telepon.

Berikut adalah beberapa saluran *e-banking* yang telah diterapkan bank-bank di Indonesia:

- a) *Internet Banking* (via internet/komputer)
- b) *Mobile banking* (via handphone)
- c) *SMS Banking* (via sms)
- d) *Phone banking*
- e) ATM (*Automated Teller Machine*)

⁴Rulli Nasrullah, *Komunikasi AntarBudaya*, (Jakarta:Kencana, 2012), hlm. 52

Beberapa penjelasan mengenai produk *elektronik banking* (*e-banking*) adalah sebagai berikut:

a) *Internet Banking* merupakan fasilitas khusus yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk dapat memeriksa saldo, melakukan proses transfer, melaksanakan pembayaran tagihan dan pembelian melalui sarana internet.⁵ Dalam hal ini nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara finansial dan nonfinansial melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank.⁶ *Internet banking* dapat juga diartikan sebagai pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank.

Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau *smartphone* sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *mobile banking* yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket) dan transfer ke bank lain.

⁵Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia, 2014), hlm. 177

⁶Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Bandung: Andi, 2010), hlm. 67

Setiap nasabah yang ingin menggunakan *internet banking* pihak bank syariah menggunakan token sebagai alat untuk menghitung seberapa besar nasabah tersebut menggunakan *internet banking*, sedangkan setiap nasabah yang menggunakan *mobile banking* pihak bank memberikan beberapa kode yang disebut dengan OTP (*on time password*), yang mana kode tersebut tidak dapat diubah oleh orang lain kecuali nasabah yang menggunakannya. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap muncul di layar komputer/PC atau PDA.

- b) *Mobile banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Aplikasi *mobile banking* dapat di unduh atau diinstal oleh nasabah dan dapat diakses langsung melalui jaringan telepon selular/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya.⁷ *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirim ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.

⁷*Ibid*, hlm. 67

c) *Sms Banking* adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/*handphone* dengan menggunakan media SMS (*short message service*). Saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari Phone Banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. *Sms banking* sebenarnya merupakan saluran yang praktis namun dalam prakteknya masih merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses banking menu-Sim Tool Kit (SKT) pada simcardnya.

d) *ATM (Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri)* adalah layanan terminal atau mesin komputer yang digunakan oleh bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang atau melakukan transaksi perbankan lainnya. Fitur ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo, pembayaran tagihan dan melakukan penarikan tunai. Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu debit juga dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan.

Di balik kemudahan *e-banking* tersimpan pula resiko, untuk itu diperlukan pengaman yang baik. Untuk ATM, nasabah diberikan kartu ATM dan kode rahasia pribadi (PIN), sedangkan untuk *phone*

banking, internet banking, dan sms banking nasabah diberikan kode pengenal (*user id*) dan PIN.

Berikut ini penyebab nasabah menggunakan layanan *internet banking*:

a. Penyebab nasabah menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk sebagai berikut:

1) Dari segi kemudahan penggunaan *internet banking*

Kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya akan tetapi penggunaannya, akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibanding dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau manual.⁸ Kemudahan penggunaan *internet banking* berarti nasabah percaya bahwa bertransaksi melalui *internet banking* mudah untuk dipahami.

Dalam hal ini dapat diartikan bahwa persepsi nasabah yang menggunakan *internet banking* akan bebas dari usaha tanpa harus mengunjungi bank untuk melakukan transaksi. Dengan demikian, bila layanan *internet banking* dipresepsikan mudah

⁸Abdul Kadir&Terra Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 23

digunakan oleh para nasabah maka layanan tersebut akan sering digunakan.

Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh *user*.

2) Dari segi keamanan penggunaan *internet banking*

Abraham Maslow menyatakan tentang kebutuhan akan rasa aman (*safety/security needs*), kebutuhan keamanan merupakan kebutuhan tingkat kedua setelah terpenuhinya kebutuhan fisiologis. Kebutuhan fisiologis meliputi kebutuhan yang berkaitan dengan fisik/biologis manusia seperti oksigen, pangan, minuman, eliminasi, istirahat dan aktivitas.⁹

Kebutuhan-kebutuhan akan rasa aman ini diantaranya adalah rasa aman fisik, stabilitas, ketergantungan, perlindungan dan kebebasan dari daya-daya mengancam seperti kriminalitas, perang, terorisme, penyakit, takut, cemas dan bahaya.

Nasabah yang menggunakan *internet banking* akan merasa jauh dari ancaman resiko penggunaan aplikasi *internet banking*, hal ini dapat dilihat dari besarnya persepsi konsumen mengenai resiko mempengaruhi besarnya minat nasabah terhadap *internet banking* dan sistem *internet banking*.

⁹J.Winardi, *Motivasi Pemotivasian Dalam Manajemen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 13

Konsumen sering menganggap bahwa ada resiko yang tinggi walaupun resiko tersebut sebenarnya rendah.

Konsumen *internet banking* yang lebih berpengalaman mempunyai lebih banyak informasi mengenai *internet banking* sehingga mereka beranggapan resikonya rendah dan karena itu mereka mempunyai minat yang lebih dalam transaksi *internet banking*.

3) Dari segi manfaat penggunaan *internet banking*

Kemanfaatan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Manfaat dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas sehingga manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda pula tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut.¹⁰

Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Begitu pula nasabah pada bank syariah mandiri, jika setiap nasabah menggunakan jasa *internet banking* dalam transaksinya maka

¹⁰Abdul Kadir&Terra Triwahyuni, *Op.Cit.*, hlm. 366

manfaat penggunaan *internet banking* akan mempermudah dan meningkatkan kinerja mereka.

b. Cara menggunakan *Internet Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Tbk

Adapun cara menggunakan *internet banking* PT. Bank Syariah Mandiri Tbk adalah sebagai berikut:

- 1) Registrasi *Internet Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Tbk:
 - a) Memiliki salah satu rekening tabungan atau giro.
 - b) Memiliki kartu ATM/ Debit Bank Syariah Mandiri.
 - c) Lakukan registrasi menggunakan kartu ATM/ Debit di ATM Bank Syariah Mandiri melalui “registrasi”, pilih registrasi *internet banking*”, *user* akan diminta untuk memasukkan *password* (untuk *login internet banking*).
 - d) Setelah itu memasukkan nomor HP (untuk keperluan transaksi finansial).
 - e) Bila berhasil maka akan keluar struk yang berisi *user ID* (untuk *login internet banking*).
 - f) Lalu sistem akan mengirimkan *mPassCode* ke nomor HP yang telah *user input*.
- 2) Aktivasi *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk:
 - a) Akses layanan *internet banking* personal melalui www.banksyariahmandiri.co.id.

- b) Untuk pengguna baru, masukkan *user ID* yang berada di struk registrasi melalui ATM Bank Syariah Mandiri dan *password* yang telah didaftarkan lalu klik “*submit*” atau “*irim*”.
- c) Saat *login* pertama kali di halaman syarat ketentuan, setelah itu akan diminta untuk melakukan perubahan *password*.

c. Manfaat *Internet Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Tbk

Adapun manfaat *internet banking* adalah sebagai berikut:

- 1) Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
- 2) Dapat mengelola sendiri transaksi keuangan.
- 3) Pengamanan berlapis untuk setiap transaksi yang dilakukan di BSM Net Banking.
- 4) Dilengkapi fitur special transfer *real time* ke 83 bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

d. Fasilitas/Fitur *Internet Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Tbk:

Adapun Fasilitas/Fitur *internet banking* adalah sebagai berikut:

- 1) Transfer *real time* ke rekening di bank anggota ATM Bersama dan Prima.

Transfer *real time* ke rekening di bank anggota ATM Bersama dan Prima yaitu fasilitas untuk melakukan transfer secara online bagi nasabah yang menggunakan layanan

internet banking yang memiliki rekening kartu ATM Bersama dan Prima.

2) Transfer Uang Tunai (transfer ke bukan pemegang rekening).

Transfer Uang Tunai (transfer ke bukan pemegang rekening) yaitu fasilitas *internet banking* dengan transfer uang tunai kepada nasabah yang menggunakan *internet banking*.

3) Transfer ke bank lain (kliring, RTGS).

Transfer ke bank lain (kliring, RTGS) yaitu fasilitas *internet banking* untuk melakukan transfer ke bank lain melalui jasa kliring dan RTGS.

4) Pembayaran tagihan (telepon, listrik, dll).

Pembayaran tagihan (telepon, listrik, dll) yaitu fasilitas *internet banking* untuk memudahkan nasabah melakukan pembayaran tagihan telepon, listrik, dan lainnya.

5) Pembelian pulsa.

Pembelian pulsa yaitu fasilitas *internet banking* yang memudahkan nasabah untuk melakukan pembelian pulsa. Fasilitas ini telah disediakan oleh BSM yang bekerja sama dengan layanan operator pulsa untuk melakukan pengisian pulsa bagi nasabah yang menggunakan *internet banking*.

6) Informasi saldo dan data rekening nasabah serta cetak data mutasi transaksi.

Informasi saldo dan data rekening nasabah serta cetak data mutasi transaksi yaitu fasilitas *internet banking* yang memudahkan nasabah untuk melakukan cek saldo, memperoleh informasi data rekening nasabah dan cetak data mutasi transaksi nasabah.

e. Proses Pendaftaran *Internet Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Tbk

Adapun proses pendaftaran *internet banking* terbagi beberapa kategori yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengisi data pribadi pada aplikasi permohonan fasilitas BSM Net Banking.¹¹
- 2) Menerima PIN Mailer yang berisi key code (user, ID, password, PIN Otorisasi & TAN).
- 3) Menandatangani lembar tanda terima PIN *mailer key code*, dan menyerahkan kembali ke *Costumer Service* untuk proses aktivasi.

Tabel 1.1
Biaya transaksi layanan

No	Jenis Transaksi Layanan	Biaya (Rp)
1	Administrasi bulanan nasabah perorangan	2.500
2	Administrasi bulanan nasabah perusahaan	10.000
3	Cetak key code (nasabah baru) dan reissue TAN	Gratis
4	Reissue User ID, password dan PIN Otorisasi	3.000
5	Biaya transfer/pindah buku antar rekening BSM	500
6	Biaya transfer antar bank	5.000
7	Biaya Transfer Uang Tunai	35.000

Sumber: www.syariahmandiri.co.id

¹¹www.banksyariahmandiri.co.id, diakses pada 7 November 2017 pukul 13:49

f. Ketentuan dan Petunjuk Penggunaan *Internet Banking*

Adapun ketentuan petunjuk dan penggunaan *internet banking* adalah sebagai berikut:¹²

1. Waktu layanan adalah 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.
2. Nasabah dapat mengaktivasi layanan BSM *Net Banking* dengan mengakses melalui internet dengan alamat sebagai berikut: <https://bsmnet.syariahamandiri.co.id> dan memasukkan *User-ID* dan *Password* BSM *Net Banking*.
3. *User-ID* yang dimiliki Nasabah Pengguna tidak dapat diganti.
4. Nasabah Pengguna akan menerima TAN yang berjumlah 100 kode yang merupakan kombinasi 6 digit *numeric* yang dapat digunakan secara acak dan hanya dapat digunakan 1 (satu) kali.
5. Saat pertama kali login sistem akan meminta nasabah untuk mengganti *Password* dan/atau PIN Otorisasi yang dikehendaki.
6. Apabila Nasabah adalah badan hukum, sebaiknya *User-ID*, *Password*, PIN Otorisasi dan TAN dikuasakan kepada dua orang yang berbeda atau tergantung kebijakan yang berlaku di perusahaan.
7. Untuk melihat dan mencetak saldo/mutasi rekening, nasabah hanya membutuhkan *User-ID & Password*, sedangkan untuk melakukan transaksi finansial, disamping membutuhkan *User-ID & Password*, nasabah juga membutuhkan PIN Otorisasi dan TAN.

¹²Brosur Bank Syariah Mandiri

8. Segala penyalahgunaan *Key Code BSM Net Banking* merupakan tanggungjawab Nasabah Pengguna. Nasabah Pengguna dengan ini membedakan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun nasabah pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan *Key Code BSM Net Banking*.
9. Nasabah diwajibkan memberitahukan dengan segera jika menerima data atau informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat secara tertulis melalui cabang.
10. Kesalahan/kekeliruan dalam mengakses alamat layanan *BSM Net Banking* dan kerugian yang ditimbulkan atau kesalahan/kekeliruan tersebut merupakan sepenuhnya tanggung jawab nasabah dan sebagai akibat kesalahan/kekeliruan tersebut.

g. Biaya Administrasi *Internet Banking*

Adapun biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Biaya Administrasi

No	Jenis Transaksi Layanan	Biaya (Rp)
1	Biaya Adm - Nasabah perorangan-Nasabah perusahaan	2.500/bulan
2	Cetak <i>Key Code</i> (Nasabah Baru)	Gratis
3	Multi Akses	100.000/bulan
4	Multi Level <i>Account</i>	100.000/bulan
5	<i>Batch Transfer</i>	100.000/bulan

h. Limit Transaksi Harian

Adapun limit transaksi harian yang dikenakan kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Limit Transaksi Harian

No	Jenis Nasabah	Limit Harian
1	Perorangan	1. Limit <i>default</i> /standar Rp. 10 Juta. 2. Limit non standar Rp. 20 Juta, Rp. 50 Juta, Rp. 100 Juta. 3. <i>Batch Transfer</i> Rp. 100.000.000
2	Perusahaan	4. Limit <i>default</i> /standar Rp. 10 Juta 5. Limit non standar Rp. 50 Juta, Rp. 100 Juta, Rp. 200 Juta, Rp. 500 Juta, Rp. 1 Miliar. 6. Limit non standar Rp. 2 Miliar, Rp. 5 Miliar, Rp. 10 Miliar <i>Batch Transfer</i> Rp. 1.000.000.000.

i. Prosedur pengaduan

Apabila terjadi permasalahan terkait BSM *Net Banking* misalnya tidak bisa login, terblokir karena salah Password 3 (tiga) kali berturut-turut atau masalah lainnya, nasabah dapat menghubungi BSM Call 14040 atau datang ke Cabang Bank Syariah Mandiri terdekat.

j. Penghentian akses

Akses layanan BSM *Net Banking* akan dihentikan oleh Bank apabila:

1. Nasabah meminta kepada Bank untuk menghentikan akses layanan BSM *Net Banking* yang antara lain disebabkan oleh Nasabah menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan BSM *Net Banking*. Salah memasukkan *Password* BSM *Net Banking* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.

2. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Bank mengetahui dan mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dalam penelitian ini peneliti mengambil penelitian terdahulu yang dapat menunjang dan membantu dalam penyempurnaan hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No	Nama /Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Maya Angelia Silvia, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar, 2014.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i> Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar.	Penelitian ini menunjukkan hasil Variabel Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i> , sedangkan variabel kepercayaan memiliki pengaruh negatif.
2	Nurul Amaliah, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan, 2016.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan <i>E-Banking</i> Di Kecamatan Padangsidimpuan Utara.	Faktor budaya, Faktor sosial, Faktor pribadi berpengaruh positif terhadap nasabah menggunakan <i>E-banking</i> .
3	Roony, Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume	Enam Kekuatan Layanan Jasa <i>Internet Banking</i>	Hasil penelitian bahwa enam kekuatan atau faktor

	13, Nomor 2, STIE Perbanas Surabaya, September 2017.	Ditinjau Dari Presepsi Nasabah	penting yang melandasi layanan jasa <i>internet banking</i> , yaitu komunikasi, saluran partisipasi nasabah, fasilitas layanan, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi dan norma.
4	Satrio Pradana Devanto, Jurnal Privat Law, Volume 6, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2018.	Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Transaksi melalui <i>Internet Banking</i> (Studi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk)	Hasil penelitian bahwa perlindungan nasabah pengguna <i>internet banking</i> pada Bank Jatim menekankan kepada aspek keamanan teknologi <i>internet banking</i> , pengaduan nasabah dan pendidikan konsumen.
5	Selly Maulina, Dahlan, Mujibussalim, Jurnal Ilmu Hukum Volume 18, No 3, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Desember 2016.	Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan <i>Elektronik Banking</i> .	Hasil penelitian menjelaskan bahwa pihak bank bertanggungjawab sepenuhnya kepada nasabah pengguna <i>e-banking</i> yang didukung dengan terjaganya identitas nasabah, perlindungan hukum dalam mengatasi segala permasalahan yang timbul dari penggunaan <i>e-banking</i> melalui lembaga arbitase.

6	Arga Satria Antasari, Kertahadi dan Riyadi, Jurnal Administrasi Bisnis Volume 1 No. 2 April 2013, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya	Pengaruh Penggunaan <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bontang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji statistik deskriptif sebesar 4,09 yang berarti bahwa nasabah dapat berinteraksi langsung dengan menggunakan <i>internet banking</i> tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan pihak bank. Rata-rata skor kesenangan 3,97 menunjukkan bahwa penggunaan <i>internet banking</i> merupakan hal yang menyenangkan bagi nasabah, sebesar 4,12 menunjukkan BRI Cabang Bontang menjamin keamanan nasabah karena memiliki teknologi yang dipercaya dengan sistem yang baik. Dan kepuasan nasabah sebesar 4,14 menunjukkan bahwa nasabah merasa puas menggunakan <i>internet banking</i> pada BRI Cabang Bontang.
---	--	---	--

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

- a. Perbedaan penelitian Maya Angelia Silvia dengan penelitian sekarang yaitu jika penelitian sebelumnya dilakukan pada PT. BRI Tbk Cabang Ahmad Yani Makassar. Sedangkan persamaannya terletak pada variabel kemudahan penggunaan untuk menganalisis sebab nasabah menggunakan *internet banking*, teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan, dokumentasi dan wawancara.
- b. Perbedaan penelitian Nurul Amaliah dengan penelitian sekarang adalah Faktor budaya, Faktor Sosial, Faktor Pribadi sebagai penyebab yang mendorong nasabah menggunakan *internet banking*, sedangkan peneliti sekarang terletak pada kemudahan, keamanan dan kemanfaatan. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya, sama-sama membahas pada jasa *internet banking*.
- c. Perbedaan penelitian Rooney dengan peneliti sekarang terletak pada lokasi yang diteliti yaitu pada Bank Mandiri, BCA, Bank Jatim, CIMB Niaga. Sedangkan persamaannya yaitu jenis penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, teknik analisa data dilakukan dengan reduksi data, display data dan menggunakan indikator keamanan penggunaan sebagai sebab nasabah menggunakan layanan *internet banking*.
- d. Perbedaan penelitian Satrio Pradana Devanto dengan penelitian sekarang yaitu jika sebelumnya penelitian dilakukan pada PT Bank

Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Persamaannya pada metode penelitian dengan pendekatan kualitatif, sumber data yang diperoleh dari data primer dan sekunder serta indikator keamanan teknologi *internet banking* untuk menganalisis nasabah pengguna *internet banking*.

- e. Perbedaan penelitian Selly Maulina, Dahlan dan Mujibussalim, dengan peneliti sekarang yaitu penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian empiris yuridis. Persamaannya sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder, metode penelitian pendekatan kualitatif, teknik pengambilan sampel dengan metode *snowball sampling*, sama sama membahas tentang penggunaan *internet banking*.
- f. Perbedaan penelitian Arga Satria Antasari, Kertahadi dan Riyadi, dengan penelitian sebelumnya jika sebelumnya penelitian dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bontang. Persamaannya menjelaskan tentang kemudahan dan keamanan penggunaan *internet banking*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian adalah PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidimpuan. Beralamat di Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No. 130A Padangsidimpuan. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Januari 2018 sampai dengan September 2018.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.¹

C. Unit analisis/ subjek penelitian

Unit analisis merupakan suatu satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam hal ini, subjek penelitian dapat berupa benda, manusia, atau dalam penelitian lain berupa sekolah, lembaga, bank atau desa. Subjek dalam penelitian ini adalah Customer Service dan

¹Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 54

nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidimpuan yang menggunakan *internet banking*, dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengambilan sampel dengan teknik *snowball sampling*.

Teknik *snowball sampling* merupakan metode penarikan sampel secara berantai, dari satu sampel responden yang diketahui diteruskan kepada responden berikutnya sesuai dengan informasi responden pertama, begitu seterusnya, sehingga jumlah responden yang dihubungi semakin lama semakin besar. Dalam hal ini, peneliti dapat mengumpulkan data dengan menghubungi satu calon responden yang dianggap mewakili. Setelah itu, melalui informasi yang diperoleh dari responden tersebut dapat dihubungi kembali beberapa responden terpilih.²

D. Sumber data

Sumber data merupakan data atau informasi yang menjadi bahan baku dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini berwujud data primer dan data sekunder. Adapun sumber data dari penelitian ini:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil observasi dan wawancara. Yaitu data perolehan hasil dari penelitian lapangan pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Padangsidimpuan.

²Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 159

2. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dari pihak lain)³. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat pada dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara secara garis besar dibagi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur.

Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif dan wawancara terbuka (*opened interview*), wawancara etnografis, sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku (*standardized interview*), yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya (biasanya tertulis) dengan pilihan jawaban

³Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2008), hlm. 103

yang juga sudah disediakan. Wawancara tidak terstruktur mirip dengan percakapan informal. Metode ini bertujuan untuk memperoleh bentuk-bentuk informasi dari semua responden, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri responden.⁴

Jadi penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur, wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif dan wawancara terbuka kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Padangsidempuan.

Adapun pertanyaan yang akan peneliti tanyakan dalam wawancara dengan Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

- a) Sejak kapan layanan *internet banking* mulai diberlakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
- b) Apakah jumlah pengguna layanan *internet banking* selalu meningkat sejak diberlakukannya layanan ini sampai dengan sekarang?
- c) Bagaimana cara PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan memasarkan layanan *internet banking*?

⁴Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003), hlm. 180-181

- d) Bagaimana tanggapan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
- e) Apa yang membedakan transaksi menggunakan layanan *internet banking* dengan layanan jasa lainnya pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
- f) Apa yang dikeluhkan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
- g) Bagaimana pengaruh layanan *internet banking* terhadap pendapatan PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
- h) Apakah kebijakan yang dilakukan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan apabila nasabah pengguna *internet banking* meninggal dunia?
- i) Bagaimana cara pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan untuk menjamin keamanan data pengguna *internet banking*?
- j) Apakah pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan sudah melaksanakan layanan *internet banking* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan?

Berikut pertanyaan yang akan peneliti tanyakan dalam wawancara dengan nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* adalah sebagai berikut:

- a) Mengapa nasabah tertarik menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
- b) Bagaimana tanggapan nasabah tentang pelayanan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan dalam menawarkan jasa *internet banking*?
- c) Apakah yang dilakukan nasabah jika layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan terjadi kegagalan sistem?
- d) Apakah nasabah pernah mengalami masalah dalam menggunakan fasilitas/fitur *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
- e) Apakah yang dilakukan nasabah jika kode/password *internet banking* diketahui oleh orang lain?
- f) Apakah biaya administrasi dalam menggunakan layanan *internet banking* sudah sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
- g) Berapa kali nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?

- h) Apakah nasabah akan tetap menggunakan layanan *internet banking* jika pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan mengalami kegagalan sistem/resiko kejahatan elektronik (*cybercrime*)?
- i) Apakah nasabah dapat memahami dengan jelas dalam menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
- j) Bagaimana pendapat nasabah tentang pengaruh penggunaan *internet banking* dalam kegiatan transaksi perbankan pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?

2. Observasi

Observasi atau yang disebut pula pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. Apa yang dikatakan sebenarnya adalah pengamatan langsung.⁵

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang dilakukan peneliti untuk menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen-

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), hlm. 146

dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat dan sebagainya.⁶ Dokumentasi dalam penelitian ini buku, catatan lapangan, dokumen pribadi yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Adapun teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data penelitian ini dilakukan dalam bentuk deskriptif yang sering disebut kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya dan sering disebut dengan penelitian yang tidak menggunakan angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Dan tujuan utama penelitian ini adalah menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek diteliti secara tetap.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah:

- a. Reduksi data, mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memiliki gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

⁶*Ibid.*, hlm. 145

- b. Penyajian data, adalah suatu cara pengkompresan informasi yang memungkinkan suatu kesimpulan atau tindakan yang diambil sebagai bagian dari analisis. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.
 - c. Kesimpulan dan verifikasi data, merupakan tindakan peneliti dalam menginterpretasikan data, menggambarkan makna dari penyajian data. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan data dalam penelitian kualitatif diharapkan adalah merupakan temuan yang baru yang sebelumnya belum pernah ada.
2. Analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁷ Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian

⁷Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 231

berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari sekelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis.

G. Teknik Keabsahan dan Pengecekan Data

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini diperlukan teknik pemeriksaan dan pelaksanaan, teknik pelaksanaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu, penulis berpedoman kepada pendapat Lexy J Moleong, antara lain sebagai berikut:⁸

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Penelitian bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan data yang dikumpulkan. Dalam hal ini, peneliti akan terjun langsung ke lokasi peneliti guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan dalam penelitian ini bermaksud menemukan ciri-ciri unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain, jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman. Dalam penelitian ini, peneliti mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci serta berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol.

⁸Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 24

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi yang dilakukan penelitian ini dengan cara:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang disampaikan nasabah.
- c. Membandingkan hasil penelitian dengan fakta dilapangan.⁹

Setelah data diperoleh dari penelitian, maka untuk menjamin keabsahan data dilakukan diskusi dengan pembimbing. Penulis membandingkan data hasil wawancara dan dokumentasi. Jika keabsahan data yang diperoleh sudah terjamin, selanjutnya data yang diperoleh dituangkan dalam pembahasan penelitian.

4. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.

⁹*Ibid*, hlm. 178

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri Tbk

Sebagaimana diketahui terjadinya krisis moneter pada tahun 1997-1998 memberikan dampak negatif dalam segala aspek kehidupan rakyat Indonesia. Mulai dari dunia politik nasional, dunia perbankan, dunia usaha dan banyak lainnya, yang secara langsung banyak menimbulkan berbagai dampak negatif pada kehidupan rakyat Indonesia. Salah satunya dunia perbankan, yang secara langsung banyak menimbulkan berbagai dampak negatif pada kehidupan rakyat Indonesia. Khusus dunia perbankan, banyak bank konvensional yang mendapatkan dampak buruk dari krisis ini. Akhirnya, pemerintah berusaha mengatasinya dengan cara merestrukturisasi dan merekapitulasi bank-bank konvensional di Indonesia.

Salah satu bank konvensional yang terkena dampak krisis ini adalah PT. Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi. Untuk mengatasi masalah ini, BSB berusaha untuk mengupayakan *merger* untuk mendapatkan investor asing.¹ Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi

¹Ismardiana Hutabarat, Wawancara dengan *Branch Operation & Service Manager* PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 16:00.

satu bentuk baru bernama PT. Bank Mandiri pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri Tbk, sebagai pemilik saham mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU. No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri Tbk sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999.

Selanjutnya, keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri Tbk. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri Tbk secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau 1 November 1999.

Setelah pengakuan legal tersebut merupakan langkah awal bagi Bank Syariah Mandiri yang menggunakan konsep menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas untuk mengatasi permasalahan krisis moneter di Indonesia, termasuk PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan tumbuh menjadi bank yang memadukan dua konsep perbankan, yaitu idealisme usaha dan nilai rohani, yang beroperasi pada bulan April 2004 dan mulai diresmikan oleh wakil presiden pada masa itu oleh Bapak Hamzah Haz, perpaduan kedua konsep tersebut menjadi salah satu nilai lebih bagi PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan hadir untuk membangun Indonesia menjadi lebih baik.

PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan yang beralamat di Jalan Sudirman, No. 130 A, Wek. I, Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, yang letaknya sangat strategis di kota Padangsidempuan, hanya berkisar 1 Km dari pusat kota Padangsidempuan.

2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan

PT. Bank Syariah Mandiri membuat visi dan misi dalam perusahaan untuk dapat melakukan kegiatan perbankan sesuai dengan target atau tujuan yang akan dicapai. Adapun visi dan misi PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Visi Bank Syariah Mandiri: “Bank Syariah Terdepan dan Modern”.

- a. **Bank Syariah Terdepan**, yaitu menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *costumer, micro, commercial* dan *corporate*.
- b. **Bank Syariah Mandiri Modern**, yaitu menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Sedangkan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan yaitu: Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, mengutamakan penghimpunan dana yang murah dan penyaluran pembiayaan segmen ritel. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah yang universal. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. *Shared Values*

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-shared oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *shared value* Bank Syariah Mandiri. *Shared Value* Bank Syariah Mandiri disingkat “**ETHIC**”.²

Hal ini dapat dikaitkan dengan bagaimana cara karyawan bank memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh nasabahnya, adapun *share values* tersebut adalah:

- a. *Excellence*, yakni mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result-oriented*).
- b. *Teamwork*, yakni mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.
- c. *Humanity*, yakni mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.
- d. *Integrity*, yakni berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi.
- e. *Costumer Focus*, yaitu mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal).

²Ismardiana Hutabarat, Wawancara dengan *Branch Operation & Service Manager* PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 16:00.

4. Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan

Dalam operasionalnya, Bank Syariah Mandiri berada dalam koridor prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Keadilan

PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan memberikan bagi hasil, transfer prestasi dari mitra usaha sesuai dengan kerjanya masing-masing dalam proporsi yang adil. Aplikasi prinsip keadilan tersebut adalah pembagian keuntungan antara bank dan pengusaha atas dasar volume penjualan riil. Besarnya pembagian keuntungan tergantung kepada besarnya kontribusi modal masing-masing serta posisi resiko yang disepakati. Semakin besar hasil usaha yang diperoleh pengusaha maka semakin besar pula hasil yang diperoleh pemilik dana.

Dalam menjalankan usaha pembiayaan semuanya berlandaskan keadilan dalam berbagai laba sesuai kontribusi dan risiko. Penghargaan akan faktor upaya (skill, pemikiran, kerja keras, dan waktu) mendapatkan tempat yang sepadan dengan faktor modal dan resiko.

b. Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dan bank berada dalam hubungan yang sejajar sebagai mitra usaha yang saling bersinergi untuk memperoleh keuntungan bersama yang menguntungkan dan bertanggungjawab.

c. Transparansi (keterbukaan)

Transparansi merupakan faktor inheren yang melekat dan menjadi bagian dalam sistem perbankan syariah. Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah pemilik dana dapat dengan segera mengetahui tingkat keamanan dana, situasi dunia usaha, kondisi perekonomian bahkan manajemen bank.

d. Universal

Dalam kemitraan Bank Syariah Mandiri harus menjadi alat ampuh untuk mendukung perkembangan usaha tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat sesuai dengan prinsip Islam sebagai *rahmatan lil alamin*.

B. Fasilitas dan layanan *internet banking*

1. Jaringan internet/ provider

Jaringan internet/provider merupakan jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar sistem global *Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite* (TCP/IPS). Agar jaringan komputer terhubung dan dikenali satu sama lain maka masing-masing komputer yang ingin mengakses sebuah situs melalui jaringan internet harus memiliki alamat IP (*Internet Protocol*) yang bersifat unik. Seperti tipe domain “*com* atau *co*” yang menunjukkan keterangan alamat IP suatu Perusahaan komersial. Hubungan ke internet pada dasarnya dilakukan melalui ISP (*Internet Service Provider*) dimana ISP merupakan perusahaan yang melayani koneksi ke internet.

Bank Syariah Mandiri Padangsidempuan hadir memberikan layanan melalui jaringan internet salah satunya layanan *internet banking* dimana agar tetap terhubung dengan nasabah yang menggunakan *internet banking* maka pihak BSM memberikan sebuah situs BSM yakni <https://bsmnet.syariahamandiri.co.id> dan bekerja sama dengan perusahaan penyedia jasa koneksi ke internet yaitu PT Telkom Indonesia Padangsidempuan.

2. Perangkat-perangkat yang terhubung dengan *internet banking*

Untuk tetap dapat menggunakan layanan *internet banking* pada BSM Padangsidempuan maka nasabah memerlukan perangkat/alat agar terhubung dengan *internet banking*. Adapun perangkat-perangkat yang terhubung dengan *internet banking* adalah sebagai berikut:

- a. Desktop PC (*Personal Computer*) adalah jenis PC yang berukuran besar yang umum digunakan pada rumah atau kantor, dengan *case* (kotak CPU) dalam posisi tertidur dan biasa diletakkan di atas meja.
- b. Laptop adalah jenis mikrokomputer yang mudah untuk dibawa berpergian. Laptop dapat diartikan pula sebagai komputer bergerak (bisa dipindahkan dengan mudah) yang berukuran relatif kecil dan ringan, beratnya berkisar dari 1-6 kg, tergantung ukuran, bahan, dari spesifikasi laptop tersebut. Karena laptop dimaksudkan untuk digunakan dimana saja, laptop memiliki baterai yang memungkinkan untuk beroperasi tanpa terhubung ke stopkontak (sumber listrik).
- c. Notebook (mini-laptop) memiliki sifat seperti laptop. Hanya saja ukurannya sedikit lebih kecil daripada laptop.
- d. PDA (*Personal Digital Assistant*) adalah jenis komputer genggam yang menggunakan pena sebagai pengganti keyboard. Beberapa PDA juga telah dilengkapi dengan keyboard mini yang dilipat. PDA bisa berfungsi seperti buku catatan yang mencatat janji ataupun telepon.

- e. *Smartphone* (telepon cerdas) merupakan telepon genggam yang mempunyai kemampuan dengan penggunaan dan fungsi yang menyerupai komputer. *Smartphone* menyediakan fitur canggih seperti surat elektronik, internet dan kemampuan membaca buku elektronik (e-book) dan lainnya.

3. Token

Token dapat diartikan sebuah objek kecil seperti kalkulator yang memiliki sistem operasi dan mempresentasikan subjek dalam beberapa operasi pengaturan akses (*access control*). Objek token umumnya di buat oleh logon (*logon service*) untuk merepresentasikan informasi keamanan yang diketahui mengenai sebuah pengguna yang lolos proses autentifikasi (*authenticated user*). Objek token yang digunakan oleh komponen sistem operasi Windows NT yang menangani masalah keamanan.

Dalam penggunaan *internet banking* nasabah diberikan sebuah token. Token itu sendiri digunakan dalam otentifikasi bank yang berupa sederetan angka yaitu sebelum melakukan sebuah transaksi baik itu transfer atau transaksi lainnya, perlu dibuktikan terlebih dahulu bahwa nasabah benar-benar pengguna yang sah, bukan orang lain yang mencoba untuk menembus akses *internet banking* itu sendiri.

4. Kelebihan menggunakan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri

Fasilitas *internet banking* memiliki berbagai keuntungan bagi nasabah bank syariah mandiri. Pada awalnya, fasilitas ini disediakan BSM dengan tujuan memudahkan nasabah maupun pihak bank dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungannya yang paling utama adalah nasabah tidak perlu lagi ke bank atau ATM untuk bertransaksi, kecuali tarik tunai.

Berikut adalah kelebihan *internet banking* bagi nasabah:

a) Melakukan transfer uang non tunai

Dengan menggunakan layanan *internet banking* BSM nasabah tidak perlu pergi ke ATM atau bank untuk melakukan transfer uang. Nasabah cukup login ke situs BSM, memasukkan rekening tujuan serta nominal rupiah yang akan ditransfer, lalu dalam hitungan menit bahkan detik, dengan cepat uang akan berpindah ke rekening yang dituju.

b) Mengecek saldo dan mutasi rekening

Jika ingin melihat saldo rekening, nasabah tidak perlu lagi pergi ke ATM terdekat, cukup dengan memanfaatkan fasilitas dalam *internet banking*, maka nasabah bisa mengecek saldo kapan pun dimana pun dengan laptop, tablet, atau gadget lainnya, yang terhubung dengan jaringan internet. Fasilitas *internet banking* juga

nasabah bisa melihat data transaksi keuangan (mutasi rekening) dalam beberapa minggu atau bulan terakhir.

c) Membayar tagihan bulanan

Dengan *internet banking*, kini pembayaran tagihan bulanan seperti tagihan listrik, telepon, air, biaya pendidikan, TV berlangganan, dilakukan tanpa harus datang ke tempat pembayaran seperti biasa. Tentunya tempat pembayaran tersebut harus terdaftar dan terhubung dengan bank. Pembayaran bulanan bisa di setting sesuai keperluan dan kebutuhan, sehingga pada waktu jatuh tempo pembayaran akan di debit secara otomatis dari saldo si nasabah.

d) Isi ulang pulsa elektrik

Pulsa elektrik untuk ponsel, modem, atau listrik juga dapat dibeli oleh nasabah dengan mudah dengan layanan *internet banking*. Pembelian pulsa elektrik juga sudah didukung oleh kebanyakan operator seluler di Indonesia. Dengan kerjasama antara BSM dengan pihak operator seluler maka nasabah yang menggunakan *internet banking* bisa melakukan pembelian pulsa agar si nasabah tidak perlu lagi keluar rumah untuk isi ulang pulsa.

e) Pembayaran e-Commerce

Jika nasabah berminat ingin membeli tiket pesawat, barang-barang elektronik, buku, aksesoris, baju, games, dan pembayaran lain-lain, nasabah bisa melakukan pembayaran dengan menggunakan *internet banking*. Pembayaran bisa dilakukan pihak-pihak e-

commerce yang sudah bekerja sama dengan pihak bank. Daftarnya bisa dilihat di akun nasabah. Jika biasanya nasabah membeli tiket pesawat di bandara, atau agen *travel* terdekat, maka tentunya dengan *internet banking* hal ini akan jauh lebih mudah.

f) Informasi kartu kredit

Informasi tagihan kartu kredit, informasi saldo, data transaksi dan informasi lain-lain juga bisa dilihat di *internet banking*. Kartu kredit ini tentunya kartu kredit yang diterbitkan oleh pihak bank syariah mandiri.

C. Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan

1) Sebab/alasan layanan *internet banking* dapat diterima nasabah dari sisi Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan merupakan badan usaha yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam memiliki tiga fungsi utama yaitu untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi. PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi *al-mudharabah*, sedangkan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank yaitu

masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku.³

Begitu juga dalam memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah. Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa bank. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan terus berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan kepada nasabah. Salah satu jasa yang ditawarkan oleh bank itu adalah pelayanan kepada nasabah melalui jasa *internet banking*.

Adapun informasi yang diperoleh dari pihak bank mengenai alasan layanan *internet banking* dapat diterima oleh nasabah pada BSM Padangsidempuan berdasarkan wawancara-wawancara yang telah dilakukan dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Dari sisi awal diberlakukannya layanan *internet banking* pada BSM Padangsidempuan sampai dengan saat ini.

Fatma Harun mengatakan bahwa layanan jasa *internet banking* mulai diberlakukan sejak berdirinya BSM Padangsidempuan pada tahun 2002, dalam hal penggunaan *internet banking* Bank Syariah Mandiri memperoleh peningkatan jumlah nasabah tiap tahunnya sejak tahun 2002 sampai dengan sekarang, peningkatan itu dilihat dari kunjungan nasabah yang datang ke Bank Syariah Mandiri yang

³FatmaHarun, Wawancara dengan Costumer Service PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 16:00.

ingin membuka rekening. Setelah menawarkan jasa *internet banking* itu kepada nasabah, nasabah memiliki respon yang baik setelah mengetahui adanya layanan *internet banking*, sehingga nasabah tertarik menggunakannya, hal ini dapat dilihat dari keinginan nasabah untuk mencoba beberapa keuntungan *internet banking* yang ada pada BSM, keuntungannya terletak pada cek saldo yang tidak dikenakan biaya kepada nasabah, transaksi secara online dimana saja dan kapan saja dalam menggunakan *internet banking*, beberapa keuntungan layanan *internet banking* tersebut, oleh pihak BSM dapat dijadikan sebagai pembeda layanan *internet banking* bank tersebut dengan bank lainnya.

Apabila ada keluhan nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM biasanya keluhan dari nasabah disebabkan karena jaringan provider yang dimiliki oleh BSM serta kurang pahamiannya nasabah dalam menggunakan layanan tersebut di awal pemakaian aplikasi *internet banking*, untuk jaringan yang dimiliki pihak BSM akan terus berusaha meningkatkan pelayanannya.

Layanan *internet banking* memiliki pengaruh terhadap pendapatan BSM, dapat dilihat dengan cara membandingkan pendapatan produk tabungan BSM dengan jasa *internet banking*. Jika nasabah hanya menggunakan produk tabungan BSM saja tanpa menggunakan aplikasi *internet banking* kemungkinan bertransaksi hanya di Bank Syariah saja, akan tetapi jika nasabah yang memiliki

aplikasi tersebut dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja, hal ini dilihat dari semakin banyak nasabah bertransaksi dirumah maka semakin tinggi pendapatan BSM terhadap jasa *internet banking*.

- b) Solusi/jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak bank terhadap masalah penggunaan layanan *internet banking*.

Kebijakan pihak BSM kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* diterapkan BSM sesuai dengan prosedur dan untuk menjamin keamanan data nasabah pihak bank menggunakan KTP nasabah sebagai tanda bukti ataupun jaminan yang digunakan terhadap keamanan datanya.⁴ Untuk terkoneksi dengan layanan *internet banking* setiap nasabah yang menggunakan *internet banking* diberikan PIN Otorisasi, jika PIN Otorisasi tersebut diketahui oleh orang lain tanpa sepengetahuan nasabah maka kejadian tersebut diluar tanggungjawab pihak BSM sendiri dan jika nasabah pengguna *internet banking* meninggal dunia tetapi rekeningnya masih aktif pada jasa *internet banking* maka pihak bank dapat melakukan penghentian akses layanan *internet banking* setelah mendapatkan persetujuan dari pihak keluarga nasabah yang mengetahui.

⁴ *Ibid*

2) Sebab/alasan nasabah menggunakan layanan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Salah satu tujuan utama dari *internet banking* untuk mempermudah nasabah melakukan aktivitas perbankan tanpa harus menempuh cara tradisional, seperti mengunjungi kantor bank dan berurusan dengan petugas bank.

Adapun sebab/alasan yang dirasakan informan dalam menggunakan layanan *internet banking* pada BSM Padangsidempuan berdasarkan wawancara-wawancara yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

a) Dari segi kemudahan penggunaan

Menurut Bapak Armada Sormin, ketertarikannya dalam menggunakan *internet banking* dikarenakan mudah bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja sehingga ia menggunakan jasa tersebut untuk membayar tagihan listrik, akan tetapi meskipun mudah digunakan untuk bertransaksi melalui jasa *internet banking*, ia sesekali tidak menggunakannya karena kurang mahir dalam aplikasi internet. Tetapi ia mengakui sebenarnya lebih mudah dan cepat menggunakan *internet banking* jika sudah mahir menggunakan internet.⁵

⁵Bapak Armada Sormin, Wawancara dengan Guru Honorer Padangsidempuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 09:15.

Pengaruh kemudahan terhadap menggunakan *internet banking* dapat diartikan nasabah percaya atas transaksi melalui media teknologi informasi yang dapat mudah di pahami dan dapat mengurangi pemborosan waktu, tenaga dan biaya.

Menurut Novi Fitriana Rambe layanan jasa BSM cukup membantu nasabah dalam kegiatan transaksi perbankan termasuk jasa *internet banking*, akan tetapi nasabah menganggap menggunakan *internet banking* prosedur menggunakan *internet banking* cukup rumit karena harus memasukkan PIN/User-Id dan Password, dalam hal ini nasabah dituntut untuk selalu mengingat Password dan PIN nya agar tetap dapat menggunakan *internet banking*, akan tetapi jika nasabah mengalami masalah disebabkan karena salah memasukkan PIN/User-Id dan Password sebanyak tiga kali maka layanan *internet banking* dihentikan dan harus pergi ke bank lagi untuk tetap dapat menggunakan jasa tersebut.⁶ Dalam hal ini pihak BSM seharusnya lebih meningkatkan prosedur penggunaan *internet banking* jika nasabah ingin login ke situs BSM sebaiknya tidak menggunakan PIN/Password yang rumit agar lebih mudah diingat oleh si nasabah.

Kemudahan suatu teknologi dapat diartikan seseorang bebas dari usaha, maka dari itu dengan adanya jasa *internet banking* dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan untuk bertransaksi bagi nasabah.

⁶Novi Fitriana Rambe, Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan, pada tanggal 8 Juni 2018, pukul 10:00.

Delilah Hasni menggunakan jasa *internet banking* untuk membayar tagihan telepon rumah dan cukup membantu untuk bertransaksi, akan tetapi setiap melakukan pembayaran tagihan telepon proses transaksinya tidak selalu cepat dan ada saja kesulitan untuk bertransaksi, hal ini disebabkan oleh kegagalan sistem dari BSM melalui gangguan jaringan BSM yang menyebabkan nasabah menunggu selama beberapa hari untuk kembali bertransaksi untuk membayar tagihan teleponnya.⁷ Dalam hal ini pihak BSM seharusnya memberikan respon waktu dan kualitas jaringan provider yang cepat kepada nasabah agar nasabah tidak menunggu lama untuk kembali bertransaksi.

b) Dari segi keamanan penggunaan

Keamanan timbul dari sifat nasabah untuk terhindar dari daya-daya mengancam seperti kriminalitas, perang, terorisme, penyakit, takut, cemas dan bahaya. *Internet banking* sebagai jasa perbankan memiliki pengaruh terhadap aktivitas transaksi si nasabah.

Menurut Sry Marianty Elfrida Simanungkalit sebagai nasabah sekaligus yang menggunakan jasa *internet banking* isi pulsa melalui jasa *internet banking*.⁸ Tetapi dalam hal keamanan untuk penggunaannya saudara masih merasa tidak aman karena no handphone bisa saja diketahui oleh orang lain, seperti User-ID dan

⁷Delilah Hasni, Wawancara dengan karyawan BPN Padangsidimpuan, pada tanggal 6 Juni 2018, pukul 11:00.

⁸Sry Marianty Elfrida Simanungkalit, Wawancara dengan Mahasiswa STKIP, pada tanggal 8 Juni 2018, pukul 09:00.

Password juga bisa diketahui oleh orang lain, serta hal-hal lainnya tanpa sepengetahuan nasabah, jika nasabah tetap merasa tidak aman, karena pihak BSM tidak sepenuhnya menjamin transaksi si nasabah tetap dalam kondisi aman. Dalam hal ini pihak BSM sebaiknya meningkatkan jaminan perlindungan data si nasabah agar nasabah lebih tertarik menggunakan *internet banking*.

Dengan adanya kemajuan BSM melalui jasa *internet banking*, nasabah mulai dimanjakan dengan kemudahan untuk melakukan transaksi, misalnya melakukan transfer uang. Seorang nasabah bank cukup duduk menghadap komputer yang ada dirumahnya, mengakses situs bank dan kemudian dengan mudah dapat mentransfer uang ke rekening nasabah lainnya.

Masbulan nasution menggunakan *internet banking* agar tetap terhubung dengan pelanggannya, melalui alat seperti laptop yang digunakan untuk terhubung dengan jasa *internet banking*, serta adanya koneksi jaringan internet, sehingga dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan dirumah, akan tetapi dalam menggunakan *internet banking* Masbulan mengalami kesulitan terhadap pengecekan transfer dana dari pelanggannya dimana laptop sangat mudah terjangkit virus yang menyebabkan kerusakan file pada data pelanggannya.⁹

⁹Masbulan Nasution, Wawancara dengan Marketing Natama Syariah, pada tanggal 6 Juni 2018, pukul 10:00.

Dalam hal ini pihak BSM sebaiknya meningkatkan sisi keamanan nasabah agar tidak timbul hal kejahatan *internet banking* seperti pencurian data nasabah.

Keamanan mengukur persepsi nasabah mengenai keselamatan dan keandalan layanan perbankan, dalam hal ini penyedia *internet banking* menjamin resiko yang lebih kecil daripada harus datang langsung ke bank yang bersangkutan untuk bertransaksi. Begitu juga BSM Padangsidempuan untuk menjamin resiko nasabah dalam menggunakan *internet banking* BSM seharusnya tetap menjaga kondisi keselamatan dan keandalan layanannya termasuk layanan kepada nasabah yang menggunakan *internet banking*.

Menurut Baginda Harahap setelah menggunakan *internet banking* di BSM dapat membantunya untuk membeli tiket pesawat, tapi untuk membeli tiket pesawat tersebut nasabah harus tetap waspada terhadap keamanan data *internet banking*, hal ini disebabkan masih ada saja pesan palsu (*phising*) untuk meminta nasabah mengirimkan nomor kartu kreditnya setelah melakukan transaksi melalui *internet banking*, sehingga nasabah perlu mengkonfirmasi kepada pihak bank atas pembayaran tiket pesawatnya.¹⁰ Dalam hal ini pihak BSM sebaiknya lebih meningkatkan keamanan web dan data nasabah *internet banking*.

¹⁰Baginda Harahap, Wawancara dengan Karyawan Swasta, pada tanggal 8 Juni 2018, pukul 14:00.

Pengaruh keamanan terhadap menggunakan *internet banking* ialah nasabah mempertimbangkan sebelum memutuskan untuk menggunakan *internet banking*, hal ini disebabkan karena terdapat maraknya kasus pembobolan, penyadapan, pemalsuan hingga meniadakan servis dan masih banyak jenis serangan lainnya yang dapat menurunkan minat nasabah menggunakan sistem *online* perbankan.

Menurut Heri Pradana layanan *internet banking* merupakan layanan yang cukup bagus untuk melakukan pembayaran TV Kabelnya di BSM Padangsidempuan, tapi seiring dengan adanya kerusakan jaringan provider BSM nasabah mempertimbangkan kembali bahwa penggunaan *internet banking* rentan terhadap kejahatan elektronik dan bisa saja merusak data pribadinya yang sudah tersimpan pada aplikasi *internet banking*. Maka dari hal itu si nasabah lebih memilih membayar TV Kabelnya ke kantor pembayaran TV Kabel daripada menggunakan jasa *internet banking* lagi. Dalam hal ini pihak BSM sebaiknya memberikan edukasi dan pengetahuan tentang keamanan yang dirasakan setelah menggunakan *internet banking*.

Menurut Nurhasanah jasa *internet banking* merupakan salah satu jasa BSM yang menawarkan fasilitas ke nasabah agar dapat memperoleh berbagai informasi dalam melakukan transaksi termasuk untuk melakukan transfer dan cek saldo tabungannya yang

ada di BSM, tapi nasabah mendapatkan suatu kondisi dimana ketika sedang mencek saldo tabungannya di BSM informasi yang diperoleh bahwa saldo si nasabah berkurang hal ini disebabkan karena jaringan internet kurang baik di lokasi tempat tinggalnya yang menyebabkan proses transaksi untuk melakukan transfer dari saudaranya gagal, sehingga nasabah itu kembali mengkonfirmasi ke pihak BSM. Setelah mengalami kondisi itu nurhasanah mengalami kekhawatiran dalam menggunakan *internet banking*. Dan memilih ke bank syariah/ATM untuk melakukan cek saldo maupun transfer uang tunai.¹¹

c) Dari segi kemanfaatan penggunaan

Manfaat dalam kemudahan *internet banking* dapat diartikan bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Ibu Nenni Yunita beranggapan bahwa cara BSM memasarkan jasa *internet banking* cukup baik, sehingga jasa *internet banking* digunakan dalam hal membeli barang melalui online shopping, akan tetapi jasa *internet banking* menyebabkan nasabah mengalami kesulitan untuk mengontrol keuangannya karena transaksi yang mudah dan murah memicu nasabah selalu bertransaksi melalui

¹¹Nurhasanah, Wawancara dengan Receptionis Hotel Natama Syariah, pada tanggal 8 Juni 2018, pukul 15:00.

online shopping dengan jasa *internet banking* yang akan berdampak buruk bagi kinerjanya maupun finansialnya.¹²

Nasabah pada saat ini dibanjiri oleh banyak pilihan jasa yang mereka gunakan, nasabah menentukan pilihan berdasarkan persepsi mereka akan kualitas, pelayanan, dan nilai. Disisi lain, Bank Syariah harus memberikan kualitas produk yang dapat diterimanya. Jika tidak, nasabah akan beralih ke produk pesaing atau ke jasa lainnya. Begitu juga hubungan antara nasabah dengan minat menggunakan produk jasa BSM, Bank Syariah Mandiri seharusnya tetap mempertahankan kualitas, pelayanan dan nilai produk *internet banking*, karena semakin banyaknya produk yang hampir sama dengan *internet banking* sehingga nasabah akan cenderung memilih produk yang terbaik bagi dirinya.

Menurut Rizky Wahyuni pihak BSM telah memberikan penjelasan yang baik tentang fitur dan fasilitas *internet banking*, Wahyuni menggunakan jasa *internet banking* untuk melakukan transfer uang kepada saudaranya, tapi biaya transaksi/biaya administrasi untuk melakukan transfer per bulannya dengan *internet banking* menyebabkan Wahyuni beralih ke aplikasi yang lain, karena biaya administrasi per bulan *internet banking* dalam melakukan transfer cukup mahal dan lebih memilih beralih ke aplikasi *mobile banking*

¹²Ibu Nenni Yunita, Wawancara dengan Karyawan PTT Padangsidimpuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 09:45.

BSM dimana biaya administrasinya lebih murah dibandingkan jasa *internet banking*.¹³

Pengaruh manfaat terhadap aplikasi *internet banking* ialah dapat menghilangkan batas fisik, batas ruang, dan waktu misalnya adanya fleksibilitas transaksi bank yang dapat dilaksanakan dimanapun dan kapanpun dengan akses internet. Hal tersebut akan menjadi keuntungan untuk nasabah yang memiliki banyak waktu sehingga apabila teknologi dirasakan bermanfaat bagi nasabah maka nasabah akan menggunakan *internet banking*.

Menurut Ibu Nana menggunakan *internet banking* untuk kegiatan bertransaksi di BSM Padangsidempuan cukup membantu hal ini disebabkan karena bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja, dibandingkan dengan melakukan ATM yang hanya bisa di pagi dan siang hari, jika malam hari kecil kemungkinan untuk bertransaksi melalui ATM, selain itu untuk kemudahan bertransaksi nasabah juga bisa menggunakan *internet banking* untuk cek saldo gajinya dalam keadaan sibuk ditempat kerjanya dengan cepat hal ini disebabkan karena transaksi dengan *internet banking* memiliki waktu online 24 jam yang transaksinya bisa dirumah terlebih dahulu dengan menggunakan handphone tanpa harus mengunjungi outlet ATM.¹⁴

¹³Rizky Wahyuni, Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidempuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 10:15.

¹⁴Ibu Nana, Wawancara dengan Karyawan Swasta, pada tanggal 6 Juni, pukul 09:00.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Adapun penyebab nasabah menggunakan layanan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

a. Dari segi kemudahan penggunaan

Dari segi kemudahan penggunaan layanan *internet banking* pada BSM Padangsidempuan yaitu mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi non tunai tanpa harus ke bank syariah.

Dari segi kemudahan menggunakan *internet banking*, hasil wawancara dengan Customer Service BSM Padangsidempuan yaitu:

Layanan *internet banking* cukup mudah untuk digunakan nasabah, dengan adanya jasa *internet banking* pada BSM nasabah tidak perlu ke bank syariah cukup mengaktifkan jasa *internet banking*, karena nasabah hanya memerlukan hp yang terkoneksi dengan jaringan internet, maka nasabah akan lebih banyak bertransaksi di rumah daripada ke BSM. Pihak BSM dapat membuktikannya dari semakin banyak nasabah bertransaksi di rumah dengan menggunakan *internet banking* yang diperoleh dari peningkatan perkembangan nasabah yang menggunakan *internet banking* dari tahun 2014 sampai dengan 2017.¹⁵

Akan tetapi dari sisi nasabah masih mengalami kesulitan dalam menggunakan *internet banking* pada BSM Padangsidempuan. Salah satu kesulitan yang dialami nasabah dalam menggunakan *internet banking* menurut Bapak Armada Sormin yaitu:

Pada awal membayar tagihan listrik dengan menggunakan jasa *internet banking* di BSM menurut saya cukup sulit apalagi sebagai nasabah BSM yang kurang paham tentang aplikasi internet,

¹⁵Fatma Harun, Wawancara dengan Costumer Service PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 16:00.

sehingga saya jarang menggunakan *internet banking* di BSM karena kurang paham mengenai jasa bank syariah yang menggunakan jaringan internet.¹⁶

Menurut peneliti seharusnya pihak bank memberikan sosialisasi tentang jasa *internet banking* di Bank Syariah Mandiri Padangsidempuan khususnya terhadap nasabah yang baru menggunakan jasa *internet banking* yang kurang paham menggunakan hp dengan jaringan internet agar nasabah yang baru menggunakan *internet banking* lebih termotivasi untuk lebih sering menggunakan jasa *internet banking*.

b. Dari segi keamanan penggunaan

Dari segi keamanan penggunaan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Padangsidempuan dapat diartikan nasabah terhindar dari resiko/ancaman, perasaan takut/cemas terhadap kejahatan elektronik dalam menggunakan *internet banking*.

Dari segi keamanan menggunakan *internet banking*, hasil wawancara dengan Customer Service BSM Padangsidempuan yaitu:

Cara pihak BSM untuk menjamin keamanan data nasabah dalam menggunakan *internet banking* biasanya dengan meminta KTP nasabah sebagai jaminan data dan menggunakan perlindungan berlapis jasa *internet banking* yang dibuktikan dengan PIN Otorisasi diberikan kepada nasabah setelah mengaktifkan jasa *internet banking*.¹⁷

¹⁶Bapak Armada Sormin, Wawancara dengan Guru Honorer Padangsidempuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 09:15

¹⁷FatmaHarun, Wawancara dengan Costumer Service PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 16:00.

Namun nasabah masih ragu menggunakan *internet banking* karena maraknya penipuan/kejahatan elektronik yang terjadi pada jasa perbankan, sehingga nasabah masih berpikir ulang untuk menggunakan jasa *internet banking*. Salah satu keraguan nasabah dalam menggunakan *internet banking* menurut Sry Marianty Elfrida Simanungkalit yaitu:

Untuk membeli pulsa biasanya lebih mudah dengan menggunakan jasa *internet banking* pada BSM, saya hanya memasukkan no hp ke aplikasi *internet banking* maka nomor hp akan menerima pulsa sama seperti membeli pulsa melalui counter hp, tapi sejak adanya kejadian pesan masuk ke nomor hp saya agar nasabah mengirimkan alamat e-mail dan PIN setelah melakukan isi ulang pulsa melalui *internet banking*, maka beberapa hari kemudian saya langsung mendapatkan konfirmasi dari BSM agar User-Id dan Password harus diganti, alasan dari BSM karena ada kemungkinan terjadi kejahatan elektronik/penipuan.¹⁸

Menurut peneliti pihak BSM seharusnya untuk menjamin keamanan data nasabah bukan dari KTP saja dan perlindungan jaringan internet melalui PIN Otorisasi dalam menggunakan *internet banking* akan tetapi pihak BSM sebaiknya memberikan jaminan keamanan data kepada setiap nasabah yang menggunakan *internet banking* dengan menambahkan suatu kode Password yang mudah diingat nasabah, agar User-Id dan Password tidak diketahui orang lain.

¹⁸Sry Marianty Elfrida Simanungkalit, Wawancara dengan Mahasiswa STKIP, pada tanggal 8 Juni 2018, pukul 09:00.

c. Dari segi manfaat penggunaan

Dari segi manfaat dalam menggunakan *internet banking* nasabah diharapkan mampu meningkatkan kinerja/prestasi kerja orang yang menggunakannya. Begitu pula nasabah pada BSM Padangsidempuan, jika setiap nasabah sering menggunakan jasa *internet banking* dalam kegiatan bertransaksi di BSM maka manfaat penggunaan *internet banking* akan mempermudah dan meningkatkan kinerja nasabah.

Dari segi manfaat menggunakan *internet banking*, Customer Service BSM Padangsidempuan menyatakan bahwa:

Layanan *internet banking* sudah sangat membantu kinerja nasabah, karena nasabah sudah diberikan fasilitas dan fitur *internet banking* yang cukup banyak, salah satunya bisa melakukan transfer antar rekening dan biaya transaksinya murah sehingga menghemat biaya nasabah agar tidak lagi ke BSM untuk bertransaksi, menurut kami dengan biaya administrasi *internet banking* yang murah akan membantu perekonomian nasabah dan bisa meningkatkan kinerja nasabah.¹⁹

Akan tetapi nasabah masih tidak merasa puas terhadap manfaat layanan *internet banking* pada BSM karena nasabah masih memiliki keluhan terhadap layanan *internet banking*. Salah satu keluhan nasabah dalam menggunakan *internet banking* dari hasil wawancara dengan Rizky Wahyuni menyatakan bahwa:

Saya biasanya mentranfer uang ke saudara, pernah menggunakan *internet banking*, tapi karena biaya transaksinya terlalu mahal daripada *mobile banking* jadi saya lebih memilih menggunakan *mobile banking*, biasanya jika menggunakan *internet banking* biayanya untuk

¹⁹Fatma Harun, Wawancara dengan Costumer Service PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 16:00.

melakukan transfer Rp2.500 sedangkan *mobile banking* hanya Rp50 per transaksi, jika saya perkirakan dengan kegiatan dalam melakukan transfer di BSM Padangsidimpuan lebih murah menggunakan *mobile banking*.²⁰

Dalam hal ini menurut peneliti BSM Padangsidimpuan belum memberikan layanan *internet banking* yang memuaskan kepada nasabah sehingga pihak BSM sebaiknya menawarkan biaya transaksi yang lebih murah kepada nasabah karena kegiatan transaksi perbankan lebih cenderung dalam melakukan transfer uang, jadi jika nasabah lebih sering melakukan transfer di BSM dengan jasa *internet banking* maka nasabah akan merasakan manfaat penggunaannya secara langsung.

Sedangkan Ibu Nenni Yunita menyatakan bahwa :

Manfaat *internet banking* sangat mempengaruhi kinerja nasabah, saya dulu sesekali pernah menggunakan layanan *internet banking* di BSM untuk membeli baju melalui online shopping tapi karena semakin mudah dan canggihnya teknologi perbankan jadi memicu nasabah untuk terus bertransaksi sehingga saya tidak dapat mengontrol keuangan.²¹

Menurut peneliti bahwa manfaat menggunakan layanan *internet banking* pada BSM mempengaruhi kegiatan transaksi nasabah tergantung pada kebutuhan nasabah, akan tetapi penyebab nasabah menggunakan layanan *internet banking* cenderung memberikan persepsi yang kurang memuaskan sehingga masih ada saja keluhan/kendala dalam menggunakan layanan tersebut.

²⁰Rizky Wahyuni, Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 10:15.

²¹Ibu Nenni Yunita, Wawancara dengan Karyawan PTT Padangsidimpuan, pada tanggal 4 Juni 2018, pukul 09:45.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan terhadap Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

No.	Nama/Pekerjaan (profesi) Nasabah	Penyebab Menggunakan Layanan <i>Internet Banking</i> pada BSM Cabang Padangsidempuan
1.	Bapak Armada Sormin/ Guru Honorer Padangsidempuan.	Karena mudah digunakan bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja melalui hp yang terkoneksi dengan jaringan internet. Akan tetapi nasabah sesekali menggunakannya karena kurang mahir dalam menggunakan aplikasi internet.
2.	Novi Fitriana Rambe/ Mahasiswa IAIN Padangsidempuan.	Karena jasa <i>internet banking</i> BSM Padangsidempuan cukup membantu nasabah dalam kegiatan transaksi perbankan, akan tetapi PIN dan Password <i>internet banking</i> cukup rumit untuk diingat nasabah sehingga jarang menggunakan jasa <i>internet banking</i> .
3.	Delilah Hasni/ karyawan BPN Padangsidempuan.	Cukup mudah digunakan sehingga membantu nasabah untuk bertransaksi tanpa harus ke bank syariah. Akan tetapi karena gangguan jaringan dalam menggunakan <i>internet banking</i> di BSM terkadang membuat nasabah menunggu untuk bisa bertransaksi lagi.
4.	Sry Marianty Elfrida Simanungkalit/ Mahasiswa STKIP Padangsidempuan.	Mudah untuk melakukan pembelian pulsa melalui layanan <i>internet banking</i> , tetapi nasabah masih kurang percaya dalam keamanan penggunaan <i>internet banking</i> .

5.	Masbulan Nasution/ Marketing Natama Syariah Padangsidempuan.	Dapat bertransaksi di rumah dengan menggunakan laptop sehingga <i>internet banking</i> mudah untuk digunakan dimana saja. Tetapi nasabah jarang menggunakan <i>internet banking</i> karena masih ada kesulitan akibat virus yang menyebabkan kerusakan file.
6.	Baginda Harahap/ Karyawan Swasta Padangsidempuan.	Dapat dengan mudah bertransaksi dengan pilihan fitur/fasilitas yang telah disediakan BSM, tapi nasabah masih kurang yakin terhadap keamanan web penggunaan <i>internet banking</i> .
7.	Nurhasanah/ Receptionis Hotel Natama Syariah.	Dapat dengan mudah memperoleh informasi saldo nasabah, tapi karena gangguan jaringan nasabah jarang menggunakan <i>internet banking</i> .
8.	Ibu Nenni Yunita/ Karyawan PTT Padangsidempuan.	Karena kemudahan <i>internet banking</i> selalu memicu nasabah untuk terus bertransaksi.
9.	Rizky Wahyuni/ Mahasiswa IAIN Padangsidempuan.	Memudahkan nasabah untuk bertransaksi, tapi biayanya cukup mahal untuk kalangan mahasiswa.
10.	Ibu Nana/Karyawan Swasta.	Memudahkan nasabah bertransaksi dalam menggunakan <i>internet banking</i> sehingga bisa bertransaksi dirumah terlebih dahulu tanpa harus langsung ke ATM.
11.	Heri Pradana/ Security	Karena layanan <i>internet banking</i> fasilitasnya cukup bagus sehingga nasabah mudah untuk menggunakannya, akan tetapi seiring dengan kerusakan jaringan internet provider nasabah masih kurang percaya terhadap keamanan <i>internet banking</i> .

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran yaitu:

1. Bagi peneliti lain semoga penelitian ini bermanfaat dan diharapkan dapat menambah wawasan serta dapat mempelajari masalah-masalah apa saja yang menyebabkan nasabah menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan.
2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam semoga penelitian ini memberikan manfaat kepada mahasiswa/i dengan mengetahui apa saja yang menjadi sebab ataupun alasan nasabah menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan
3. Bagi PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan sebaiknya lebih memperhatikan hal-hal mengenai informasi, komunikasi dan transaksi nasabah dengan menggunakan layanan *internet banking* pada BSM Padangsidempuan serta memberikan pelayanan yang lebih prima kepada nasabah agar minat nasabah BSM terus meningkat untuk menggunakan layanan *internet banking*, guna meningkatkan aset perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir & Terra Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Sygma Examedia Arkanleema, 2009.
- Fachmi Basyaib, *Manajemen Risiko*, Jakarta: PT Grasindo, 2007.
- Henry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- J. Winardi, *Manajemen Perubahan*, Jakarta: Kencana, 2010.
- _____, *Motivasi Pemotivasian Dalam Manajemen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- M. Sulhan & Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2008.

- Maria Andian Sri Lianta dan Zaki Baridwan, “Faktor-Faktor Sikap Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Internet Banking” dalam *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, Volume 2, No.2, Agustus 2011
- Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, Bandung: Andi, 2010.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Robbiyansyah Reza, “Analisis Faktor-Faktor (Nilai Lebih Dan Komunikasi) Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking Di PT Bank Bni Syari’ah Kcp Sidoarjo”, Thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014
- Rulli Nasrullah, *Komunikasi Antar Budaya*, Jakarta: Kencana, 2012
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2001.

www.banksyariahmandiri.co.id

CURICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : Rizky Amirah Pane
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat,tanggal lahir: Panyabungan, 9 Oktober 1995
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap :Jalan Imam Bonjol, Gg. Surya Erlina, Padangmatinggi,
Padangsidempuan Selatan.
Telepon/No.HP : +6281370943735
E-mail : rizkyamirahpane09@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2002-2008 : SD Negeri 200212 Padangsidempuan
Tahun 2008-2010 : SMP Negeri 5 Padangsidempuan
Tahun 2010-2013 : SMA Negeri 3 Padangsidempuan
Tahun 2014-2018 : Program Sarjana (Strata-1) Bidang Ilmu Perbankan Syariah
IAIN Padangsidempuan.

Karya Tulis Ilmiah: Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan.

DATA ORANG TUA

A. Nama Ayah : Rasoki Efendi Pane
Tempat/Tanggal Lahir: Batangtoru/11 November 1967
Alamat : Jalan Imam Bonjol, Gg. Surya Erlina, Padangmatinggi,
Padangsidempuan Selatan.
Pendidikan : SMA
Pekerjaan : Pegawai Swasta

B. Nama Ibu : Wahdah Daulay, S.H
Tempat/Tanggal Lahir: Panyabungan/10 November 1968
Alamat : Jalan Imam Bonjol, Gg. Surya Erlina, Padangmatinggi,
Padangsidempuan Selatan
Pendidikan : Strata-1
Pekerjaan : Wiraswasta

LAMPIRAN I

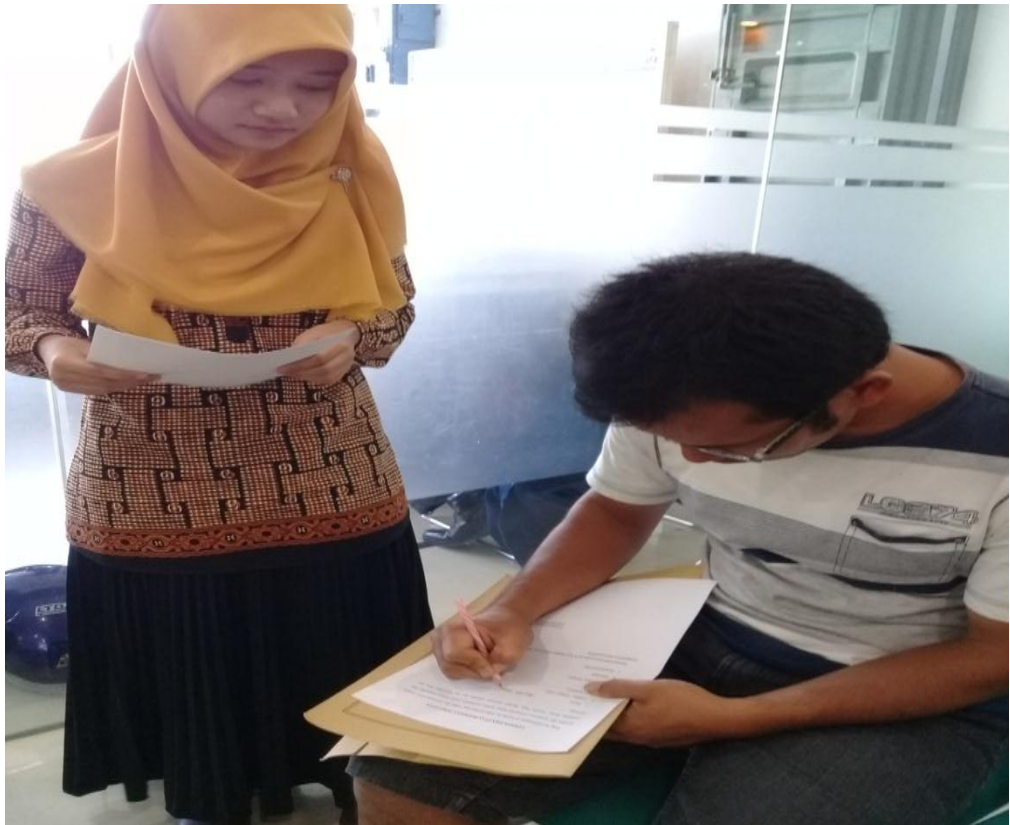
- A. Daftar Pertanyaan wawancara dengan Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:
1. Sejak kapan layanan *internet banking* mulai diberlakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
 2. Apakah jumlah pengguna layanan *internet banking* selalu meningkat sejak diberlakukannya layanan ini sampai dengan sekarang?
 3. Bagaimana cara PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan memasarkan layanan *internet banking*?
 4. Bagaimana tanggapan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
 5. Apa yang membedakan transaksi menggunakan layanan *internet banking* dengan layanan jasa lainnya pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
 6. Apa yang dikeluhkan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
 7. Bagaimana pengaruh layanan *internet banking* terhadap pendapatan PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
 8. Apakah kebijakan yang dilakukan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan apabila nasabah pengguna *internet banking* meninggal dunia?
 9. Bagaimana cara pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan untuk menjamin keamanan data pengguna *internet banking*?
 10. Apakah pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan sudah melaksanakan layanan *internet banking* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan?

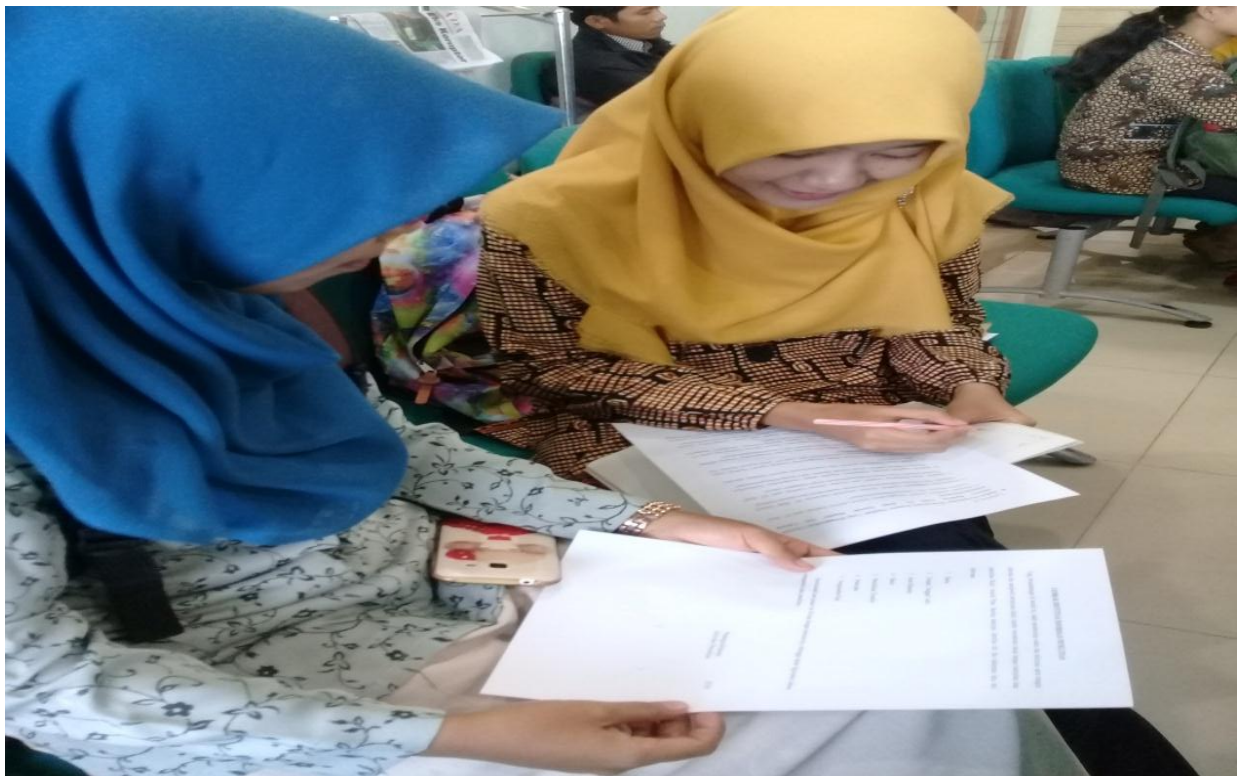
LAMPIRAN II

B. Daftar pertanyaan wawancara dengan nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* adalah sebagai berikut:

1. Mengapa nasabah tertarik menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
2. Bagaimana tanggapan nasabah tentang pelayanan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan dalam menawarkan jasa *internet banking*?
3. Apakah yang dilakukan nasabah jika layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan terjadi kegagalan sistem?
4. Apakah nasabah pernah mengalami masalah dalam menggunakan fasilitas/fitur *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
5. Apakah yang dilakukan nasabah jika kode/password *internet banking* diketahui oleh orang lain?
6. Apakah biaya administrasi dalam menggunakan layanan *internet banking* sudah sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
7. Berapa kali nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
8. Apakah nasabah akan tetap menggunakan layanan *internet banking* jika pihak PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan mengalami kegagalan sistem/resiko kejahatan elektronik (*cybercrime*)?
9. Apakah nasabah dapat memahami dengan jelas dalam menggunakan layanan *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?
10. Bagaimana pendapat nasabah tentang pengaruh penggunaan *internet banking* dalam kegiatan transaksi perbankan pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidempuan?

Lampiran Dokumentasi









KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (22080) faximile (0634) 24022

Nomor : B-10/In.14/G.5a/PP.009/05/2018 28 Mei 2018

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi

Yth,

Bapak:

1. Muhammad Isa, S.T., M.M
2. Ahmad Iqbal Tanjung, M.E.I

Di-

Tempat

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut:

Nama : Rizky Amirah Pane
NIM : 14 401 00206
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi Lama : **Faktor-Faktor Yang Mendorong Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.**
Judul Skripsi Baru : **Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Padangsidimpuan.**

Untuk itu diharapkan kepada Bapak membimbing mahasiswa tersebut dalam penulisan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan dan atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Mengetahui
Dekan

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 0015

Ketua Program Studi

Nofinawati, S.E.I., M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~
Pembimbing I

Muhammmad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101-1 003

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~
Pembimbing II

Ahmad Iqbal Tanjung, M.E.I



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihatang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

Nomor : B-507 /In.14/G/TL.00/05/2018
: Mohon Izin Riset

31 Mei 2018

kepada Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Padangsidimpuan

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Rizky Amirah Pane
NIM : 1440100206
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk Cabang Padangsidimpuan**".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

27 Juli 2018
No.20/899-3/056

Kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan
Jl. Imam Bonjol Km. 4,5 Sihintang
Padangsidempuan

PT. Bank Syariah Mandiri
Cabang Padangsidempuan
Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No. 130A
Padangsidempuan 22718
Telp. (0634) 26200
Fax. (0634) 28103
www.syariahamandiri.co.id

Up. Yth. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si / Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

Perihal: **TANGGAPAN PERMOHONAN IZIN RISET DI BSM KC PADANGSIDIMPUAN**

Ref : - Surat IAIN Padangsidempuan No.B-507/In.14/G/TL.00/05/2018 Tanggal 31 Mei 2018
Perihal Mohon Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh jajaran IAIN Padangsidempuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Sesuai perihal dan referensi di atas, dengan ini kami menyetujui izin Melakukan Riset di BSM KC Padangsidempuan dengan keterangan sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Program Studi	Judul Skripsi
1	Rizky Amirah Pane	1440100206	Perbankan Syariah	Penyebab Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan


Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal – hal sebagai berikut :


1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip – prinsip kerahasiaan bank
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi, program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (fotocopy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi
5. Peserta melaksanakan riset selama ± 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) Bulan.
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri
8. Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan bermaterai (terlampir)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN


Ismardiana Hutabarat
BOSM


Pangasian Batubara
BBRM