



**PENGGUNAAN FASILITAS E-MUAMALAT DALAM
MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk. KCP
PANYABUNGAN**

SKIRIPSI

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

Oleh

MISBAHUL HAYATI

NIM. 16 401 00054

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PADANGSIDIMPUAN

2021



**PENGGUNAAN FASILITAS E-MUAMALAT DALAM
MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk. KCP
PANYABUNGAN**

SKIRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam

Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh

MISBAHUL HAYATI

NIM. 16 401 00054

PEMBIMBING I

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A.

NIP. 19730725 199903 1 002

PEMBIMBING II

Adanan Murroh Nasution, M.A.

NIDN. 2104118301

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PADANGSIDIMPUAN

2021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Misbahul Hayati**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, Agustus 2021

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padangsidimpuan

Di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikumWr.Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsia.n. **Misbahul Hayati** yang berjudul "**Penggunaan fasilitas e-muamalat dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan**".Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A.
NIP. 19730725 199903 1 002

PEMBIMBING II

Adanan Murroh Nasution, M.A.
NIDN. 2104118301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : MISBAHUL HAYATI

NIM : 16 401 00054

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Penggunaan Fasilitas E-Muamalat Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP. Panyabungan**

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 IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, 15 Juli 2021

Saya yang Menyatakan,



MISBAHUL HAYATI
NIM. 16 401 00054

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
JALAN KAMPUS MEDAN BARISALAM

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

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : MISBAHUL HAYATI

NIM : 16 401 00054

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Penggunaan Fasilitas E-Muamalat Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP. Panyabungan**". Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan 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 : Padangsidempuan

Pada tanggal **15 Juni** 2021

Yang menyatakan,



MISBAHUL HAYATI
NIM. 16 401 00054



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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : MISBAHUL HAYATI
NIM : 16 401 00054
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penggunaan Fasilitas E-Muamalat Dalam Menarik
Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamamalat
Indonesia Tbk. KCP Panyabungan

Ketua

Sekretaris

Drs. Kamaluddin, M.Ag.
NIP.196511021991031001

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 198405122014032002

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag.
NIP.196511021991031001

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 198405122014032002

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.
NIP.198303172018012001

Zulaila Matondang, S.Pd., M.Si.
NIDN.2017058302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Jumat/16 Juli 2021
Pukul : 14.00 s/d 17.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/72,25 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,43
Predikat : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634)24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGGUNAAN FASILITAS E-MUAMALAT DALAM
MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk. KCP
PANYABUNGAN**

**NAMA : MISBAHUL HAYATI
NIM : 16 401 00054**

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

Padangsidempuan, 3 September 2021
Dekan,



**Dr. Darwis Harahap, S.H.L, M.Si. /
NIP. 19780818 200901 1 015**

ABSTRAK

Nama : Misbahul Hayati
NIM : 16 401 00054
Judul Skripsi : Penggunaan Fasilitas E-Muamalat Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan.

Fasilitas jasa perbankan dengan menggunakan teknologi informasi disebut dengan Elektronik Muamalat. Dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi ini nasabah dapat melakukan transaksi darimana dan kapan saja dengan cepat dan mudah, sehingga dapat lebih meningkatkan volume transaksi yang terjadi pada suatu bank tersebut. Namun hanya sebagian orang nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan yang menggunakan E-Muamalat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap E-Muamalat dan faktor yang menyebabkan nasabah menggunakan E-Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan

Teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: Pengetian Minat, Jasa Perbankan, Jasa Perbankan, Jasa Perbankan Teknologi, Elektronik Banking, Sejarah Banking, Jenis Transaksi Elektronik dan Produk-Produk pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode Wawancara, Dokumentasi, Observasi, sedangkan sumber data yang digunakan berupa primer dan sekunder .

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui Persepsi nasabah terhadap E-Muamalat sangat praktis, super cepat dan akurat tanpa harus datang ke kantor ketika hendak bertransaksi, selain itu faktor penyebab nasabah menggunakan E-Muamalat karena tidak mau ketinggalan terhadap produk perbankan berbasis Elektronik Banking.

Kata Kunci: Minat, Fasilitas dan E-muamalat

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Penggunaan Fasilitas E-Muamalat Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP. Panyabungan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Bapak Dr.

Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Sumper Mulia Harahap M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr.H.Arbanur Rasyid, M.A selaku pembimbing I dan Bapak Adanan Murroh Nasution, M.A selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Teristimewa kepada Ayahanda Alm. H. Mara Lagut Siregar dan Ibunda tercinta Hj. Nurlaila Sagala, yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moral dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya, semoga selalu bisa membanggakan kalian berdua.
8. Keluargaku tercinta, terutama abang dan kakak Dahril Habibi siregar Spd, Wirda Halwi siregar Spd, Sri Mulyani Siregar Am.keb, Hasanatul Faujiah Siregar Spd, Dan adik saya Liyatul Imamah Siregar yang juga selalu memberikan dukungan dan selalu menyemangati dalam melaksanakan penelitian ini.
9. Banyak terima kasih juga buat sahabat-sahabat terbaikku Nopita Sari Siregar, Rosliana, Nelmi Dahannum, Winda Sari Siregar, Novita Batubara, Faulia Sagala, Damsuleng Harahap yang selalu mendukung, membantu, dan selalu ada buat peneliti dalam situasi apapun.
10. Terima kasih juga buat adik-adik kost ku, Riska Putri Hutangalung, Lanni Ari Harahap, Lenni Siregar, Nadia, yuni, dan Lola Sari yang selalu mendukung peneliti.
11. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP. Panyabungan yang telah membantu dan memberikan pengetahuan tentang penggunaan fasilitas E-muamalat di Bank tersebut, Semua Pegawai termasuk

yang telah berkenan untuk saya wawancarai dan nasabah yang telah mau saya wawancarai.

12. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Perbankan Syariah-2 angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Amin.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan,
2021
Peneliti,

MISBAHUL HAYATI
NIM. 16 401 00054

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. 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 translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡ	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	ṣad	ṣ	Es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	et (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	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
و.....	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

HarkatdanHuruf	Nama	HurufdanTanda	Nama
.....ا	<i>fathah dan alifatauya</i>	ā	a dan garis atas
.....ى	<i>Kasrah danya</i>	ī	i dan garis di bawah

و...	ḍommahdanwau	ū	u dan garis di atas
------	--------------	---	---------------------

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tsaydid)

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

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

- ا. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan 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.

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi 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. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

9. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL\SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PENULISAN SKIRIPSISENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRABLITERASI ARAB LATIN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	5
B. Batasan Masalah	5
C. Batasan Istilah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Kegunaan Penelitian	7
G. SistematikaPembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Minat	10
2. Pengertian Jasa Perbankan	11
3. Jasa Berbasis Teknologi	11
4. Pengertian Elektronik Banking	15
5. Sejarah Banking.....	16
6. Jenis Transaksi Elektronik.....	16
7. Produk-Produk Muamalat	17
8. Keunggulan E-muamalat	18
B. Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Waktu dan Lokasi Penelitan	24
B. Jenis Penelitian.....	24
C. Subjek Penelitian	25
D. Sumber Data.....	25
a. Data Primer.....	25
b. Data Sekunder	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
a. Observasi	26
b. Wawancara	26
c. Dokumentasi.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	27
a. Klasifikasi Data	27
b. Reduksi Data	28

c. Editing Data.....	28
d. Deskripsi Data	28
G. Teknik Keabsahan Data	28
a. Perpanjangan Keikutsertaan	28
b. Ketekunan Pengamatan	28
c. Triagulasi.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	30
A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia	
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia.....	30
2. Visi dan Misi Bank muamalat	31
3. Struktur Organisasi	33
4. Pembagian tugas dan tanggung jawab	34
5. Produk-produk E-Muamalat	39
6. Prosedur Menggunakan E-muamalat	41
B. Pembahasan Hasil Penelitian	50
1. Pesepsi Nasabah Menggunakan E-Muamalat.....	50
2. Faktor –Faktor yang menyebabkan Nasabah menggunakan E-Muamalat ...	54
3. Analisis Penelitian	56
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	18
Tabel 2	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, masih tergolong stagnan, namun sejak terjadi krisis moneter yang berdampak buruk pada beberapa bank konvensional, membuat para bankir mulai berpikir dan mencari alternatif perbankan dengan sistem syariah. Hal ini dikarenakan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk tidak terlalu terkena dampak dari krisis moneter.¹

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

Bagi pelaku Bisnis atau pengusaha, bank merupakan media perputaran lalu lintas uang. Semakin sempurna produk dan jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya akan memperlancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di bank tersebut.

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2011), hlm.24.

² Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm 1.

Hal ini tidak terlepas juga dari kemampuan bank menyediakan sumber daya manusia yang handal, yang diperlengkapi dengan sistem teknologi informasi.³

Nasabah merupakan nafas kehidupan bagi bank agar mampu menjalankan setiap kegiatannya. Setiap bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan berbagai layanan menarik dari berbagai bank, maka masyarakat akan lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan yang menurut mereka adalah terbaik, peran karyawan atau seorang pelayan dalam dunia perbankan sangat penting seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis di dunia perbankan.⁴

Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan fasilitas yang ada. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik, maka pastinya akan lebih banyak masyarakat yang berminat menggunakan jasa perbankan tersebut.

Minat merupakan kesadaran diri dari seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki berkaitan dengan dirinya. Artinya minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek psikologis seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan akan semakin kuat, sedangkan apabila

³*Ibid, hlm 3.*

⁴*Ibid, hlm 26.*

tidak tersalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh.⁵

Perkembangan dunia perbankan pada saat ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing yang dapat menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah. Dalam usaha untuk memenangkan usaha tersebut, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan. Peranan teknologi dalam membangun dan penyediaan produk baru atau fasilitas jasa perbankan. Para pengguna jasa perbankan dimanjakan dengan berbagai fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan.⁶

Fasilitas berdasarkan (Kamus Bahasa Indonesia,) adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat membantu memudahkan dalam pemanfaatannya.⁷ Untuk mengantisipasi persaingan maka Bank Muamalat Indonesia dengan berupaya untuk mengembangkan teknologi muamalat berupa *Internet Banking*, *Phone Banking*, *Mobile Banking* dan ATM (*Automotic Teller Machine*).

Internet Banking, Merupakan fasilitas khusus yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk dapat memeriksa saldo, melaksanakan proses transfer, melaksanakan pembayaran tagihan dan pembelian melalui sarana internet. *Phone Banking*, merupakan fasilitas khusus dimana nasabah bisa memeriksa

⁵Muhibbin Syah, *Psikolog Belajar* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 150.

⁶Edhy Sutanta, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017), hlm. 59.

⁷Nasrul Makdis, *pemanfaatan Internet Untuk Perkuliahan* (Jawa tengah: Penapersada, 2020), hlm 45.

saldo dana, melakukan transfer dan pembayaran melalui sarana telepon. *Mobile Banking*, merupakan fasilitas dimana nasabah melakukan berbagai transaksi melalui smart-ponenya. bentuknya aplikasi mobile banking yang tersedia berbasis aple, android dan blackberry. ATM, Merupakan fasilitas dimana nasabah bisa menarik dana tabungan atau gironya dengan kartu ATM melalui jaringan ATM.⁸

Masyarakat dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah "Social Group" artinya himpunan atau kesatuan-kesatuan manusia yang hidup oleh karena adanya hubungan antara mereka.⁹ Masyarakat sebagian besar berinteraksi antara individu-individu yang berda di dalam kelompok. Masyarakat memiliki peranan yang penting dalam dunia ekonomi atau perbankan.

Layanan yang diberikan bank mempunyai nilai bagi nasabah jika dilihat dari banyak manfaat yang diberikan bank untuk memenuhi kebutuhan yang diminta para nasabah. Manfaat yang dimaksud ketika suatu sistem yang disediakan banyak digunakan dan dapat dipahami secara mudah atas produk yang ditawarkan. Misal pada fitur yang disediakan e-banking pada aplikasi yang akan di buka maka tidak semua nasabah mengerti atau mau menggunakan layanan yang di sediakan. Hal ini bisa menimbulkan kemubadziran atas kelebihan fitur. Selain itu jika semakin banyak tampilan yang tidak di perlukan nasabah akan akan semakin membuat kesulitan bagi nasabah yang menggunakan.

⁸Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta:Gramedia Pustaka, 2014), hlm.177.

⁹Sarjono Soekanto, *Pengantar Sosiologi* (Jakarta: Gema Insani, 2002), hlm.166.

Pada dasarnya hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian terhadap masyarakat Panyabungan, untuk melihat pengetahuan nasabah dalam menggunakan e-muamalat. Dari observasi awal dengan sistem wawancara pada tanggal 12 November 2020 dengan ibu Hamidah Nasution sebagai *Relationship Manager* di Bank Muamalat KCP Panyabungan, ”hanya sebagian orang nasabah bank Muamalat yang menggunakan fasilitas e-muamalat karena faktor minimnya pengetahuan nasabah yang berhubungan dengan elektronik seperti: yang harus menggunakan Android dan yang lainnya. sehingga mereka rela harus datang mengantri ke kantor bank untuk bertransaksi”¹⁰

maka dari itu, penelitian atas fasilitas e-muamalat dirasa sangat menarik untuk dilakukan. Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas, penyusun tertarik untuk meneliti dalam bentuk skripsi dengan judul **“Penggunaan fasilitas E-muamalat dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan”**

B. Batasan Masalah

Dari uraian Latar belakang masalah di atas, peneliti membatasi masalah yang dibuat hanya mencakup hal-hal yang berkenaan dengan Penggunaan Fasilitas E-Muamalat Dalam Menarik Minat Nasabah.

C. Batasan Istilah

1. E-Muamalat

E-muamalat adalah suatu aktifitas pelayanan jasa perbankan yang memberikan pelayanan cepat dan akurat. E- muamlat memungkinkan dan

¹⁰Wawancara dengan ibu Hamidah Nasution, 12 November di kantor Bank Muamalat KCP Panyabungan.

melakukan transaksi secara mudah, aman, dan cepat.¹¹

2. Minat

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa keterkaitan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri.¹² Minat dalam penelitian adalah minat nasabah dalam menggunakan e-muamalat di Bank Muamalat Indonesia KCP. Panyabungan.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap E-Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. Panyabungan?
2. Apa faktor yang menyebabkan nasabah menggunakan E-muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap produk E-Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. Panyabungan.
2. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan nasabah menggunakan E-Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

¹¹Tatik Suriyanil, *Strategik Bank di Era Global* (Jakarta:Kencana Pramedia Group, 2017), hlm.3.

¹²Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta:Bumi Manajemen Pemasaran Aksara, 2017), hlm,121.

F. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini semoga dapat berguna bagi peneliti, nasabah maupun pihak lain.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penggunaan fasilitas E-Muamalat dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. Panyabungan dan semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan terhadap peneliti berikutnya.

2. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. Panyabungan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai tambahan informasi bagi pihak bank dalam hal penggunaan fasilitas E-Muamalat dalam menarik nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. Panyabungan sehingga bisa menjadi masukan bagi pihak Bank Muamalat Indonesia untuk perbaiki dalam rangka mengembangkan perusahaannya.

3. Bagi institusi perguruan tinggi

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi bagi peneliti selanjutnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada khususnya mahasiswa/I jurusan Perbankan Syariah dan juga sebagai bahan bacaan dalam menyelesaikan tugas yang terkait dalam hal ini.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat terkait dengan penggunaan fasilitas E-Muamalat dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. Panyabungan.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini yang terdiri dari lima bab adalah sebagai berikut ini:

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II tentang Kerangka Teori yang terdiri dari Pengertian Jasa perbankan, Jasa perbankan berbasis teknologi, pengertian electronic Banking, Sejarah electronic baking, Jenis transaksi electronic Muamalat, Produk-produk electronic Muamalat, Keunggulan dan kelemahan e-muamalat.

Bab III Metodologi Penelitian dalam bab ini menguraikan tentang metode yang dipergunakan dalam penelitian yang meliputi lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, teknik pengecekan keabsahan data.

Bab IV hasil penelitian yang membahas gambaran umum penelitian, produk E-Muamalat dan persepsi nasabah tentang E-Muamalat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Minat

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Secara sederhana minat (*interest*) berarti kecenderungan atau kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu.¹³

Jadi minat merupakan dorongan atau keinginan dalam diri seseorang terhadap suatu objek, yang dapat memengaruhinya untuk memilih dan menggunakan objek tersebut berdasarkan keputusan yang dipilihnya, tanpa ada paksaan dari orang lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat diantaranya; persepsi, keyakinan, dan sikap¹⁴

Minat nasabah adalah sumber motivasi bagi nasabah yang dapat mendorong untuk melakukan kegiatan transaksi terhadap bank ketika ia bebas memilih¹⁵. Ketika seseorang menilai bahwa suatu objek bisa bermanfaat baginya, maka ia bisa berminat terhadap hal tersebut, yang kemudian bisa mendatangkan kepuasan.

¹³Muhibbin Syah, *Psikolog Belajar* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm.151.

¹⁴Damri Batubara, dkk, "Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Memilih Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Insani Padangsidempuan," dalam *Journal Of Islamic Social Finance Management*, Volume 1 Nomor 1 Juni 2020, hlm.46.

¹⁵*Ibid*, 154.

2. Pengertian Jasa Perbankan

Selain menjalankan fungsinya sebagai intermdinary (penghubung) antara pihak bank yang membutuhkan dana (deficit unit) dengan pihak kelebihan dana bank dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan.¹⁶

Jasa perbankan adalah kegiatan dapat di defenisikan secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Semua aktivitas yang dilakukan bank secara langsung terkait tugas dan fungsinya sebagai lembaga intermediasi, atau kegiatan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya selain aktifitas pengumpulan dana. Semakin lengkap jasa-jasa perbankan yang diberikan tentunya akan semakin sehingga demikian dapat menarik minat nasabah untuk menyerahkan semua keperluan aktifitas pada bank tersebut.¹⁷

3. Jasa Perbankan Berbasis Teknologi

Teknologi e-muamalat adalah fasilitas yang digunakan sebagai transaksi. Dalam upaya meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu layanan kepada nasabahnya, bank dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis antara lain dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Pengembangan strategi tersebut selanjutnya mendorong investasi baru dalam teknologi yang digunakan dalam transaksi dan informasi.

¹⁶Bustari dan kurnia, *Bank dan Keuangan Lain* (Jakarta:kencana, 2016), hlm. 56.

¹⁷*Ibid*,53.

Kehandalan bank dalam mengelola teknologi menentukan keberhasilan bank dalam menghasilkan suatu informasi yang lengkap, akurat, terkini, terpercaya, utuh, aman, konsisten, tepat waktu dan relevan sehingga informasi yang dihasilkan mendukung proses pengambilan keputusan dan operasional bisnis bank.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah ayat 282 sebagai berikut:

هَمْسَىٰ أَجَلٍ إِلَىٰ يَدَيْنِ تَدَايُنْتُمْ إِذْءَامَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
فَاَكْتُبُوا

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, maka tuliskanlah.¹⁸

Perintah ayat ini secara redaksional ditujukan kepada orang-orang beriman, tetapi yang dimaksud adalah mereka yang melakukan transaksi. Menurut Quraisy Shihab penggalan ayat ini meletakkan tanggung jawab di atas pundak penulis yang mampu bahkan setiap orang yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan sesuatu sesuai dengan kemampuannya, menulis adalah perintah atau tuntunan yang sangat di anjurkan, perintah menulis dapat mencakup perintah kepada kedua orang bertransaksi. Kata *tadayantum*, yang di atas diterjemahkan dengan bermuamalah. Kata ini

¹⁸Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 282, *Al-quran dan terjemahnya*, penerbit di Surabaya, 2014, hlm. 48.

memiliki banyak arti selalu menggambarkan hubungan antara dua pihak, salah satunya berkedudukan lebih tinggi dari pihak yang lain.¹⁹

e-muamalat menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian, perbankan juga ikut memperlancar transaksi perdagangan dan peredaran uang dengan memberikan jaminan kepada nasabah, bertindak sebagai agen, serta memeberikan beberapa layanan lain termasuk yang berbasis teknologiinformasi seperti e-muamalat. Adapun jasa perbankan yang dapat digunakan dengan dengan teknologi e-muamalat antara lain adalah sebagai berikut:

a. Jasa Pengiriman Uang (Transfer)

Transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula di artikan pemindahan uang dari rekening yang satu ke rekening yang lain dengan berbagai tujuan, baik dalam kota, luar kota, atau bahkan ke luar negeri.

Pemilihan sarana yang digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat telex, telepon, atau on line komputer. Sarana yang dipilih akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecil biaya pengiriman.

Keuntungan yang diperoleh bank dan nasabah lewat pengiriman uang atau transfer lewat bank adalah sebagai berikut:

1) Pengiriman uang lebih cepat

¹⁹M. Quraisy Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* (Ciputat: Lentera Hati 2000), hlm. 563-564.

- 2) Aman sampai tujuan
 - 3) Pengiriman dapat dilakukan lewat telepon melalui pembebanan rekening
 - 4) Prosedur mudah, murah, dan aman.²⁰
- b. Jasa kartu kredit (Bank kredit)

Bank card merupakan “uang plastik” yang dikeluarkan oleh bank . kegunaannya adalah sebagai alat pembayarandi tempat-tempat tertentu seperti supermarket, pasar swalayan, hotel, restorandan tempat lainnya. Di samping itu dengan kartu ini juga dapat di luangkan berbagai tempat seperti di ATM (automataed Teller Machine). ATM dewasa ini kita kenal dengan istilah Anjungan Tunai Mandiri yang biasanya tersebar di berbagai tempat berbagai strategis seperti di pusat perbelanjaan, hiburan, dan perkantoran.²¹

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain:

- 1) Penarikan Tunai
- 2) Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda
- 3) Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, pembelian pulsa HP dan pembayaran tagihan kartu kredit
- 4) Pengoperasiannya mudah

²⁰Ismail, *Manajemen Perbankan dari teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Prenamedia Group 2010), hlm. 153-158.

²¹Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:Grafindo Persada 2014), hlm.139.

5) Melayani 24 jam termasuk hari libur

6) Menjamin keamanan dan privacy.²²

c. Jasa pembayaran

Jasa ini diutamakan untuk membantu nasabahnya dalam mengumpulkan setoran atau pembayaran lewat bank. Setoran atau pembayaran yang biasa diterima oleh bank antara lain:

- a) Pembayaran listrik
- b) Pembayaran telepon
- c) Pembayaran pajak
- d) Pembayaran uang kuliah
- e) Pembayaran lain-lain.

Jasa ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam membayar kewajibannya cukup hanya ditempat. Dalam hal ini bank dapat pula memberikan pelayanan berupa jasa pembelian seperti antara lain:

- a) Pulsa telepon berbagai operator
- b) Token PLN
- c) TV berlangganan
- d) Dan lain-lain.²³

4. Pengetian Electronic Banking

Perkembangan pesat teknologi informasi dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara

²²Sugihato, *Tips ATM Anti Bobol*, (Jakarta:Pressindo, 2010), hlm.42.

²³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:Raja Prafindo Persada, 2006), hlm. 119-120.

aman, nyaman dan fektif diantaranya melalui media elektronik. Melalui e-banking, nasabah bank dapat pada umumnya dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan peralatan elektronik. Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan *Electonic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.²⁴

5. Sejarah Elektronik Banking

Electronic Banking memiliki sejarah panjang di Indonesia masuknya internet ke Indonesia dimulai dengan dibukanya layanan Internet Service Provider (ISP) pertama yang didirikan oleh PT Indo Internet pada tahun 1994. Mulai tahun itu epidemi internet mampu menularkan 1,9% dari 231 juta jiwa di Indonesia menjadi pengguna baru, atau sekitar 4,38 juta pengguna.²⁵

6. Jenis transaksi Elektronik Muamalat

Saat ini transaksi e-muamalat dapat melakukan banyak hal tetapi masih akan berkembang lebih jauh akan mendatang . Transaksi yang yang saat ini dapat dilakukan antara lain:

a. Transfer dana atau pemindahan dana Dua rekening di bank yang

sama

1) Rekening di bank yang berbeda, misal rekening di bank A ke

rekening di bank B

2) Dan lain-lain

²⁴Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 361.

²⁵Suntoro, *Fundamental Manajemen Logistik* (Jakarta::Kencana, 2019), hlm.2.

- b. Informasi
 - 1) Saldo
 - 2) Transaksi
 - 3) Dan lain-lain
- c. Pembayaran
 - 1) Listrik
 - 2) Iuran TV Kabel
 - 3) Kartu Kredit
 - 4) Dan lain-lain.²⁶

7. Produk-produk elektronik Muamalat

Ternyata e-muamalat tersebut telah melahirkan beberapa produk yang melalui jaringan yaitu:

a. *Internet Banking*

Internet Banking termasuk saluran yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan phone banking yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening dan lain-lain.²⁷

b. *Mobile Banking*

²⁶Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta:ANDI, 2011), hlm. 66-67.

²⁷Elisabeth, *Sistem Berbasis Teknologi di Era Digital*, (Jakarta:kita menulis 2020), hlm.131.

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler /hanphone dimana layanan data yang disediakan oleh operator telepon seluler.²⁸

c. *Phone Banking*

Phone Banking ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah.²⁹

d. *SMS Banking*

SMS Banking saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *phone banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah sms.³⁰

e. ATM

ATM atau anjungan tunai mandiri adalah saluran paling populer yang kita kenal, setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakannya untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan³¹.

8. Keunggulan dan kelemahan e-Muamalat

a. Keunggulan e-muamalat

- 1) Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.

²⁸Ibid, hlm.137.

²⁹Thomas, *Ilmu Sosial* (Jakarta:Gramedia,2008),hlm.78.

³⁰Ir. Suntoro, *Fundamental Manajemen Logistik*(Jakarta: Kencana, 2019), hlm.238.

³¹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta:Gramedia Pustaka, 2014), hlm. 178.

- 2) Sangat efisiensi, hanya dengan menggunakan komputer atau komputer, nasabah dapat langsung transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisiensi biaya.

b. Kelemahan e-muamalat

Resiko yang banyak terjadi adanya orang sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan phishing. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya.³²

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya. Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dan menjadi rujukan bagi peneliti, hal ini dapat dilihat pada table 1 berikut ini

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	NamaPeneliti	JudulPenelitian	HasilPenelitian
1	Linda Saputri (Skripsi/Institut Agama Islam Negeri Tahun 2018)	Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan Penggunaan dan Persepsi risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan	Persepsi manfaat dan persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan fasilitas e-banking Bank Syariah, sedangkan

³²Browsur e-Sales Kit Bank Muamalat

		Fasilitas Electronic Banking Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening	persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan fasilitas e-banking Bank Syariah.
2	Evani Khoirunnisa (Skripsi/Institut Agama Islam Salatiga Tahun 2017)	Pengaruh Penggunaan E-Banking Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI syariah Kantor Cabang Surakarta	Variabel pengguna e-banking dan kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah.
3	Eka Laila Fitriani (Skripsi/Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2018)	Pengaruh reputasi perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna E-Banking (studi pada nasabah BNI Syariah KC Teluk Betung)	Variabel reputasi perusahaan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas, koefisien regresi variabel reputasi perusahaan (X1) sebesar 0,242. Hal ini disebabkan karena

			pertama, tidak sedikit dari nasabah yang masih ragu-ragu akan reputasi bank dikarenakan kasus cyber crime. Kedua, pelayanan yang kurang memuaskan dari pihak bank
4	Wulan Pinontoan Universitas Sam Ratulangi Manado (Jurnal, EMBA, Vol 1, No.4 Tahun R2013)	Pengaruh E-Banking, Kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado	Secara simultan dan parsial variabel E-Banking, kualitas pelayanan, kualitas kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
5	Rizka Ayu Permatasari (skripsi/Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung Tahun 2019)	Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro	Minat mahasiswa S1 Perbankan syariah IAIN Metro terbagi menjadi dua, yaitu minat personal dan situasional. Minat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor sosial, faktor pribadi dan faktor Psikologi.
6	Nisa Ayu Purwati	Faktor-Faktor Yang	Secara simultan,

	(Skripsi/Universitas Islam Negeri Ar-RANIRY Banda Aceh Tahun 2018)	mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (studi pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh).	faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dan nilai R square sebesar 0,320 atau 32% variabel independen menjelaskan dependen.
7	Yana Ameliah (skripsi/Intitut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun 2019)	Pengaruh persepsi nasabah perbankan terhadap minat menggunakan Internet Banking (studi pada nasabah perbankan Internet Banking di BRI kantor cabang Purwokerto.	Ketiga variabel independen yaitu persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi kepercayaan secara bersama-sama memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan internet banking di BRI kantor cabang Purwokerto.
8	Bhalqis Nagib (skripsi/Universitas Muhammadiyah Malang Tahun 2019)	Analisis minat nasabah salam menggunakan E-Banking di Bank Syariah Mandiri kantor cabang Soekarno Hatta Malang	Secara simultan brand image, fitur layanan , manfaat, kemudahan, kepercayaan dan resiko persepsian terhadap minat menggunakan E-Banking dengan nilai signifikansi $76,806 > f$

			tabel 2,29.
9	Muftafida Higya Aryani (skripsi/Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2015)	Minat individu terhadap pengguna Internet Banking: pendekatan Modified Technology Acceptance Model (studi kasus nasabah Bank BCA di Surakarta)	Kegunaan, kepercayaan dan risiko berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan internet banking. Sebaliknya, kemudahan dan keamanan tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan internet banking.
10	Yogi Yuliansyah (skripsi/Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2017)	Analisis Pengaruh layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta.	Variabel keamanan mobile akses, dan kondisi fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian variabel tambahan biaya berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini tidak sama dengan 10 penelitian terdahulu di atas, karena dengan rumusan masalah yang berbeda dan menggunakan data yang berbeda, penelitian ini menggunakan data Kualitatif.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan berada di Jl. Williem Iskandar, Siobon Jae Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara. Waktu penelitian inidi mulai bulan Oktober 2020 sampai Juni 2021. Adapun alasan peneliti memilih judul ini dimana penelti menemukan fenomena yaitu tidak semua nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan menggunakan e-muamalat.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Dimana hasil penelitian berdasarkan hasil dari lapangan.³³ Penelitian lapangan pada hakikatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistik apa yang tengah terjadi pada suatu saat ditengah masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari.³⁴ Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang hanya menggambarkan keadaan dari objek yang akan diteliti sehubungan permasalahan objek yang akan dibahas.

Adapun metode deskriptif adalah penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku di

³³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012), hlm. 49.

³⁴Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah*, (Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2010), hlm. 6.

masyarakat serta situasi-situasi termasuk tentang hubungan-hubungan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh suatu fenomena.

C. Subjek Penelitian

Menurut Burhan Bungin, subjek penelitian yaitu “Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jika kita bicara dengan subjek, sebetulnya kita berbicara tentang unit analisis, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti.

Adapun subjek penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah bagian *Relationship Manager (RM) Funding* dan juga nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data-data dan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Sumber data ini peneliti memperoleh dari:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, data ini juga merupakan data yang didapat dari sumber pertama. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data langsung dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan dengan wawancara secara langsung kepada pihak Bank dan nasabah.

2. Data Skunder

Data skunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data atau data yang diperoleh oleh pihak lain, yang diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak lain, yang digunakan oleh penulis untuk memberikan gambaran seperti buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra lainnya. Metode observasi adalah pengumpulan yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data tersebut dapat diamati oleh peneliti.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara informasi dengan peneliti. Menurut Bogdan dan Biklen wawancara adalah percakapan yang bertujuan, biasanya antara dua orang (tetapi kadang-kadang lebih) yang diarahkan oleh salah seorang dengan maksud memperoleh keterangan.

Menurut Burhan Bungin, wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengintruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak

yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*). Dalam wawancara ini peneliti mengadakan tanya jawab dengan staff/karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dan nasabah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode yang dipakai dengan mencari data mengenai hal-hal yang berpacatatanwawancara, fotowawancara,, surat kabar, dan lain-lain yang berisikan informasi mengenai Bank Muamalat Indonesia.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk analisis kualitatif dengan metode deskriptif. Apabila ditinjau dari proses sifat dan analisis datanya maka dapat digolongkan kepada research deskriptif yang bersifat eksploratif yaitu penelitian deskriptif yang sifatnya menggambarkan lewat analisis dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang penggunaan fasilitas e-muamalat dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan. Setelah data terkumpul, maka dilakukan analisis data dengan metode kualitatif deskriptif. Analisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Klasifikasi data adalah menyeleksi data dan mengelompokkan sesuai dengan topik- topik pembahasan.
2. Reduksi data adalah memeriksa kelengkapan data untuk mencari data yang masih kurang dan mengesampingkan yang tidak relevan.

3. Editing data adalah menyusun redaksi data menjadi susunan kalimat sistematis.
4. Deskripsi data adalah menguraikan data secara sistematis, induktif dan deduktif sesuai dengan sistematis pembahasan.
5. Penarikan kesimpulan adalah menerangkan uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Adapun hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Keikutsertaan adalah peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.

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.

3. Triangulasi

Menurut Laxy J. Moleong, triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia

1. Sejarah PT. Singkat Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP

Panyabungan

Bank Muamalat Indonesia didirikan pada 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Bank ini memulai operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 01 Mei 1992, dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian bank Muamalat juga mendapat dukungan dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp. 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya pada acara silarahim peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar.

Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan berawal dari usulan alim ulama, tokoh agama, dan tokoh masyarakat yang menginginkan adanya bank syariah di wilayah Tabagsel khususnya kota Panyabungan. Hal ini dikarenakan penduduk/masyarakat Panyabungan adalah mayoritas beragama Islam. Dengan kepercayaannya masyarakat mengusulkan agar bank berbasis Islam didirikan di daerah mereka. Berselang beberapa tahun, tepat pada bulan Juni tahun 2003

dibukalah Kantor Kas Cabang Bank Muamalat Padangsidimpuan, dan pada bulan September tahun 2003, dibuka Kantor Kas Bank Muamalat Panyabungan, yang dipimpin oleh Bapak Hasmal Sunadi. Seiring dengan berjalannya waktu, dengan meningkatnya kebutuhan layanan bank syariah dan dengan dimekarkannya menjadi Kabupaten Mandailing Natal maka Bank Muamalat meningkatkan status dari Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Panyabungan pada tahun 2011, yang dipimpin oleh Bapak M. Amin Lubis selaku Sub Branch Manager (SBM), hingga sampai sekarang dipimpin oleh Bapak Amir Hamja Siregar.³⁵

Adapun lokasi Bank Muamalat Indoneisa Tbk. KCP Panyabungan berada di Jl. Williem Iskandar, Siobon Jae Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara. Lokasi ini sangat strategis karena tersedia sarana transportasi, dekat dengan lokasi pasar. Lokasi ini memudahkan oleh pihak bank untuk mensosialisasikan dan memasarkan produknya.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang berbasis syariah, maka visi dan misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan adalah sebagai berikut:

a. Visi

Adapun Visi dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP

Panyabungan adalah sebagai berikut:

³⁵ Wawancara dengan ibu Fatimah Suhro selaku *Sub Branch Operation Supervisor*, Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, 16 Maret 2021.

“The Best Islamic Banking and Top 10 Bank Indonesia with Strong Regional Presence”.

b. Misi

Adapun Misi dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan adalah sebagai berikut:

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai visi dan misi tersebut yaitu:

- a. Meningkatkan pendapatan melalui ekspansi secara selektif dan *pruden* dengan penekanan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah, tahap mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengembangan usaha kecil.
- b. Meningkatkan kualitas *profesionalisme* Sumber Daya Insani.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangan produk-produk andalan.

- d. Meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh pada peraturan. Mengembangkan teknologi pelayanan dan teknologi informasi.²

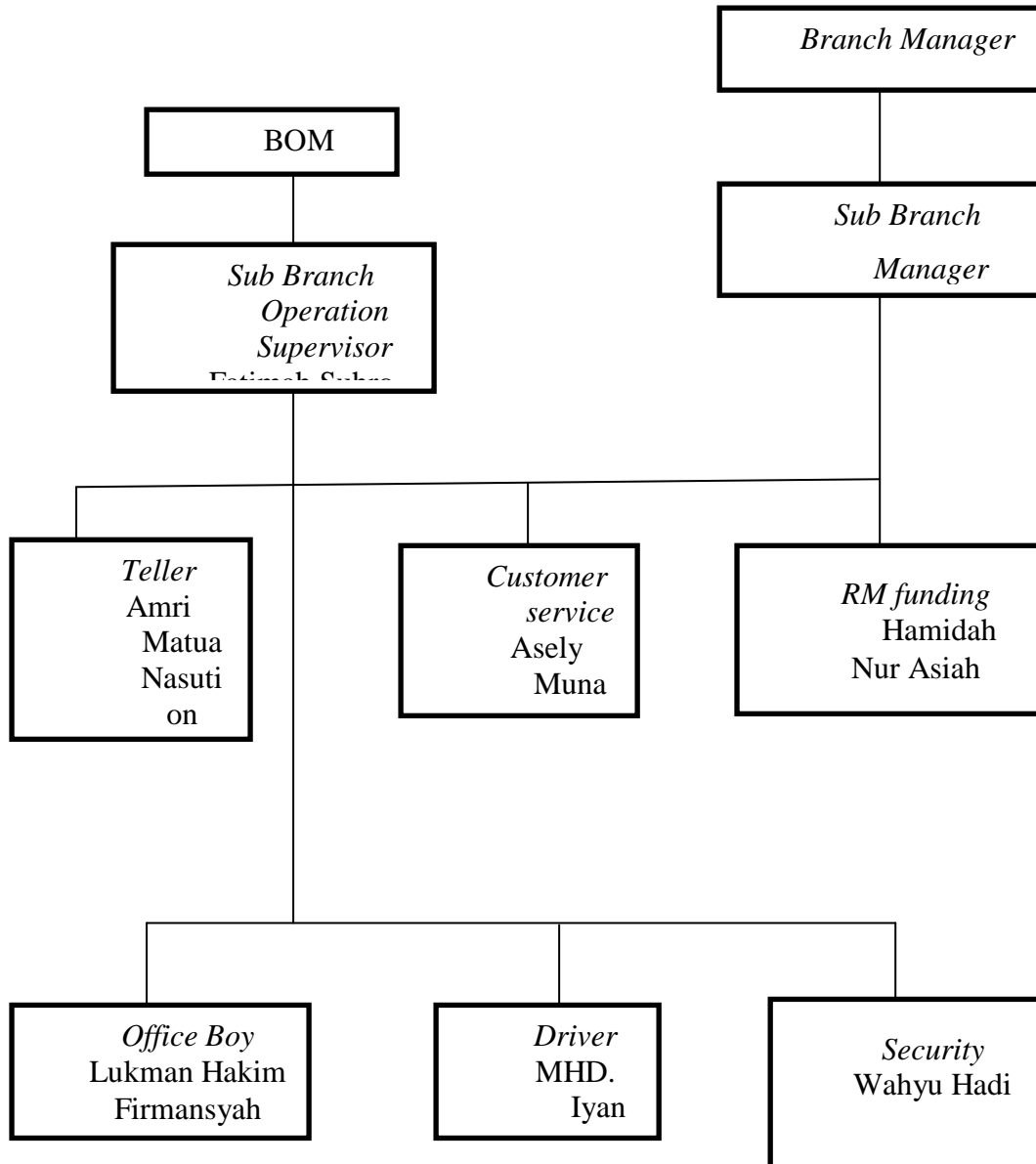
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP

Panyabungan

Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan adalah sebagai berikut:

²Wawancara dengan Ibu Asely Munawaroh, selaku Customer Service PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

Gambar 3
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP
Panyabungan



Sumber: Dokumen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan

4. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

a. Pimpinan Cabang Pembantu (*Sub Branch Manajer*)

Pimpinan cabang pembantu ialah seorang pemimpin dan pengawasan kegiatan Bank Muamalat Indonesia sehari-hari sesuai

dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dewan komisaris dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Tugas dan Tanggung Jawab pimpinan cabang pembantu :

- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang pembantu Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan.
- 2) Sebagai koordinator seluruh *crew* Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan.
- 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang.
- 4) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang.

b. *Relationship Manager Funding*

Fungsi *Relationship Manager Funding* adalah bertugas dalam pungumpulan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada seperti, tabungan, deposito, dan giro. Untuk mencapai hasil yang optimun maka sebelum bagian penghimpun dana tersebut beroperasi, maka haruslah membuat rencana target yang ingin dicapai.

Tugas dan tanggung jawab *Relationship Manager Funding* yaitu:

- 1) Membuat rencana kerja mingguan dan melaporkan kepada SBM.

- 2) Bertanggung jawab atas *colletion* nasabah yang berada dibawah binaannya.
- 3) Melakukan kunjungan ke lokasi usaha nasabah minimal 1 bulan sekali dan membuat laporan hal kunjungan kepada SBM yang berisikan: kondisi usaha nasabah, permasalahan yang dihadapi dan rencana tidak lanjut.
- 4) Membuat laporan tertulis kepada SBM.

c. *Sub Branch Operation Suvervisor*

Fungsi *Sub Branch Operation Suvervisor* sebagai pejabat manajemen yang ditugaskan untuk membantu pimpinan pembantu cabang dalam melakukan tugas-tugas di bidang operasional bank. Fungsi tersebut meliputi aspek-aspek kuantitatif dan kualitatif secara efektif dan efesien dalam rangka pelaksanaan dan pengamanan jasa-jasa perbankan berdasarkan sistem dan prosedur operasional perusahaan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan kebijaksanaan manajemen serta peraturan-peraturan Bank Indonesia. Disamping itu juga melaksanakan supervisi dan pekerjaan lainyang sesuai dengan *policy* manajemen.

Tugas-tugas pokok *Sub Branch Operation Suvervisor* adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari cabang dengan melaksanakan *Suvervisor* terhadap setiap pelayanan jasa-jasa perbankan dari setiap unit/bagian di bawah tanggung jawab.

- 2) Sebagai koordinator *crew* operasional sebagai *checker* harian Operasional cabang yang melakukan monitoring, evaluasi, review, dan kondisi terhadap pelaksana tugas-tugas pelayanan di cabang operasional.
- 3) Sebagai koordinator bagian layanan yang turut membantu pelayanan secara aktif atas tugas-tugas harian setiap unit/bagian yang berada dibawah tanggung jawabnya.
- 4) Turut memelihara dan membina hubungan baik intern antar unit/bagian maupun bidang lingkungan perusahaan dalam rangka menjaga mutu pelayanan kepada nasabah sehingga berada ketingkat yang memuaskan serta terciptanya suasana kerja yang sehat dilingkungan perusahaan, dan
- 5) Sebagai *Checker* harian operasional cabang yang berkewajiban meningkatkan mutu pengetahuan dan keterampilan baik pribadi maupun bawahannya untuk pelancaran pelaksanaan tugasnya.

d. *Costumer Service*

Costumer Service bertugas untuk melayani nasabah secara langsung yang datang ke counter Muamalat.

Tugas- tugas pokok *Costumer Service* adalah sebagai berikut ini:

- 1) Media menyampaikan informasi dan penjualan produk DPK,
- 2) Memberikan layanan kepada nasabah untuk pembukaan dan penutupan rekening,

- 3) Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah, dan
- 4) Mengimput data nasabah *Funding*.

e. *Teller*

Teller melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang.

Adapun Tugas dan Tanggung Jawab *Teller* adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani nasabah dalam bertransaksi setoran, penarikan, pemindah buku, transfer antar bank baik secara tunai, maupun non tunai.
- 2) Melakukan *cast management* terhadap ketersediaan uang tunai di *Vualt* dan ATM.

f. *Security*

Security merupakan bagian dari *front liner* yang berhubungan langsung dengan nasabah. Adapun tugas dan tanggungjawab *Security* adalah sebagai berikut:

- 1) Membukakan pintu dan memberi salam kepada nasabah yang datang ke bank.
- 2) Menjaga keamanan bank dan tata tertib
- 3) Membantu nasabah yang mengalami kesulitan saat berkunjung ke bank.
- 4) Menjaga pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi kantor serta perlengkapan yang berkaitan dengan kantor.

g. *Office Boy* (OB)

Office boy memiliki tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.
- 2) Menyediakan makanan dan minuman bagi karyawan yang berada di kantor.
- 3) Menyediakan minum bila ada tamu yang datang ke kantor.
- 4) Pembantu umum.
- 5) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi serta perlengkapan kantor.

h. *Driver*

Driver mempunyai tugas dan tanggungjawab adalah sebagai berikut:

- 1) Mengantar dan menjemput karyawan yang sedang menjalankan tugasnya.
- 2) Menjaga serta merawat transportasi perusahaan agar selalu dalam keadaan baik.

5. Produk-Produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP

Penyabungan

a. Produk penghimpun dana (*funding*)

Untuk meningkatkan prestasi keuangan Bank Muamalat KCP Penyabungan menawarkan berbagai macam produk, baik itu dalam

bentuk tabungan, giro dan deposito. Berikut merupakan bentuk tabungan:

1) Tabungan

- a) Tabungan iB Muamalat prima
- b) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- c) Tabungan iB Muamalat
- d) Tabungan iB Muamalat Dollar
- e) Tabunganku
- f) Tabungan iB Muamalat Rencana
- g) Tabungan Prima Berhadiah
- h) Tabungan Rencana Berhadiah

2) Deposito

- a) *Deposito Mudharabah*
- b) *Deposito Fulinves*

3) Giro

- a) *Giro ultima*
- b) *Giro atijar'i*

b. Fasilitas Bank

Adapun fasilitas yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP

Penyabungan adalah sebagai berikut:

1) Transfer

Transfer antar rekening dapat dilakukan antar rekening BMI seluruh Indonesia dengan bank-bank lain yang terdaftar di ATM Bersama.

2) Kas Kilat

Kas kilat adalah layanan pengiriman uang yang cepat, mudah, murah dan aman dari Malaysia ke keluarga di tanah air melalui rekening Shar-E.

3) *Letter of Credit (L/C)*

Letter of credit adalah pengambilalihan tanggung jawab pembayaran oleh pihak lain (dalam hal ini diambil alih oleh bank) atas dasar permintaan pihak yang dijamin untuk melakukan pembayaran kepada pihak penerima jaminan berdasarkan syarat dan kondisi yang ditentukan dan disepakati.

c. Layanan 24 jam

- 1) *SMS Banking*,
- 2) *Phone Banking*
- 3) *Mobile Banking*
- 4) *Internet Banking*

6. Prosedur menggunakan E-Muamalat Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan

Bank Muamalat memiliki berbagai saluran yaitu:

Adapun syarat dan manfaat SalaMuamalat yaitu sbb:

- 1) Transaksi bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.
- 2) Aman (menggunakan PIN ATM, ada limit transaksi, harus mendaftarkan nomor ponsel dan nomor rekening)
- 3) Mudah dan praktis
- 4) Tidak ada biaya administrasi bulanan
- 5) Biaya melalui PSTN (jaringan telepon tetap dari telkom)
- 6) Biaya melalui ponsel sesuai ketentuan biaya providur yang digunakan
- 7) Memiliki rekening atau giro perorangan
- 8) Informasi , berupa saldo, transaksi terakhir dan informasi produk

a. *Internet Banking* Muamalat

Internet Banking Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik melalui akses internet yang dapat beroperasi 24 jam, untuk kemudahan nasabah melakukan transaksi keuangan pribadi maupun bisnis.

Adapun syarat dan manfaat *Internet Banking* Muamalat yaitu

- 1) Transaksi dilakukan kapan saja dan dimana saja.
- 2) Aman, menggunakan soft token berupa SMS dan ada limit transaksi
- 3) Satu akses , satu user ID semua produk
- 4) Memiliki rekening tabungan
- 5) Memiliki kartu ATM
- 6) Akses web *Internet Banking*

- 7) Melakukan registrasi internet banking di ATM Muamalat
- 8) Memiliki jaringan internet
- 9) Pada transaksi tertentu ada biaya tertentu yang dikenakan, misal :transfer ke bank lain.

Berikut fitur Internet Banking Muamalat

- 1) Informasi berupa saldo, informasi mutasi rekening dan informasi kurs
- 2) Transaksi finansial, berupa transfer antar bank muamalat dan transfer ke bank lain.
- 3) Pembayaran, berupa Telkom Group, tagihan ponsel dan TV berlangganan
- 4) Pembelian, berupa pulsa isi ulang.

b. *Mobile Banking* Muamalat

Mobile Banking Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial yang dapat beroperasi 24 jam, dengan mengunduh aplikasi melalui *Smartphone*.

Adapun syarat dan manfaat Mobile Banking Muamalat

- 1) Aman menggunakan TIN dan ada limit transaksi
- 2) Melalui smartphone
- 3) Download aplikasi Muamalat Banking
- 4) Informasi berupa saldo, transaksi yang dikenakan dan informasi mutasi rekening

- 5) Biaya penggunaan layanan data (4G,3G,GPRS) sesuai operator telekomunikasi yang digunakan
- 6) Pembelian, berupa pulsa isi ulang, TV berlangganan, dan topup kartu Bitz

Berikut fitur pada mobile banking muamalat

- 1) Informasi, berupa informasi saldo, transaksi hari ini, 10 transaksi terakhir, dan informasi mutasi rekening.
- 2) Transaksi finansial, berupa transfer antar bank muamalat dan transfer ke bank lain
- 3) Pembayaran, berupa Telkom Group, tagihan ponsel, pembayaran TV berlangganan, Asuransi sinarmas, dan virtual Account Muamalat.
- 4) Pembelian, berupa pulsa isi ulang, dan TV berlangganan.

c. *SMS Banking* Muamalat

SMS Banking pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari phone banking, yang memungkinkan nasabah bertransaksi dengan perintah sms.

Adapun syarat dan manfaat *SMS Banking* Muamalat

- 1) Dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja
- 2) Mudah dan praktis
- 3) Memiliki handphone
- 4) Informasi melalui sms dari penarikan dan pemasukan

d. ATM Muamalat

Adapun syarat dan manfaat ATM

- 1) Membawa kartu penduduk
- 2) Mengisi formulir
- 3) Membuka tabungan rekening
- 4) Memiliki kartu.³⁶

Dengan pemanfaatan e-muamalat, banyak keuntungan yang akan diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dilakukan darimana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan e-muamalat.

Tidak semua bank mempunyai produk elektronik banking seperti: internet banking dan mobile banking. Saat ini produk ini hanya terbatas pada bank-bank besar, karena biaya pengembangan perangkat\hardware, perangkat lunak\software, membangun jaringan, dan perawatan sangat mahal.

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

- 1) *Hardware*

³⁶Wawancara dengan ibu Fatimah Suhro selaku *Sub Branch Operation*, Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, 16 Maret 2021.

Kemampuan mini computer sebagai pengolah database\host, dan antar mukanya.Pada intinya perkembangan hardware tertuju kepada perkembangan teknologi mikroprosesor (sebagai otak dalam computer) peningkatan kemampuan mikroprosesor dalam melakukan jumlah intruksi per detik.

2) *Software*

Menyangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasi program

3) Teknologi Komunikasi Data

Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu *voice* dan data. Sebagai gambaran kalau kita ngobrol (telepon biasa) dengan teman sambil ketawa-ketawa itu adalah “*voice*”, dan ini teknologi “Analog”. Sedangkan data dikaitkan dengan teknologi “Digital” hanya mengenal 2 angka, yaitu”0” dan “1”.Sedangkan perubahan teknologi menjurus ke arah menggunakan teknologi digital. Contohnya internet, TV Digital, pelayanan data *service*(Indosat, Telkom, XL, operator telepon.

4) *Host to Host*

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

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

Namun adapun resiko yang banyak terjadi yaitu adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan *phising*, artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya.

Pelaku *phising* akan mendapatkan informasi yang sangat rahasia: User Name dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini, mereka akan bebas memindahkan dana nasabah ke rekening yang mereka mau. Untuk menjaga agar tidak terperangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti.

Produk E-Muamalat sudah sangat di kenal masyarakat, dengan mempromosikan juga dapat membuat menarik minat nasabah untuk menggunakan E-Muamalat. dimana hasil wawancara di atas sudah di jelaskan sebagian masyarakat megetahui adanya E-Muamalat karena salah satu pegawai Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan.

Bertambahnya Minat Masyarakat terhadap E-Muamalat , dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, anantara lain: berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonsia Tbk. KCP Panyabungan. Dengan penyampain yang super jelas dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakannya.

Persepsi masyarakat adalah sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur dan menafsirkan ke dalam gambaran yang berarti dan masuk akal, persepsi ini merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi. Sensasi ini merupakan dimana kita merasakan atau membuat kita terasa menggembarakan ataupun sebaliknya.³⁷

Dapat dilihat dari penjelasan di atas bahwa unsur-unsur persepsi terbentuk karena adanya faktor dalam lingkungan serta lingkungan luar. Dari beberapa faktor tersebut terbentuklah beberapa macam persepsi yang setiap orang memiliki persepsi

³⁷Wawancara dengan ibu Asely Munawwaroh selaku *Customer Service*, Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, 16 Maret 2021.

yang berbeda-beda yang timbul akibat keadaan sekitar dalam meminati sesuatu hal.

Menurut ibu Asely Munawwaroh minat adalah sesuatu kecenderungan yang tetap untuk diperhatikan dalam kegiatan. Jika kegiatan yang diminati seseorang itu diperhatikan terus-menerus dengan disertai rasa senang, maka ia dapat mengembangkan minat pada sesuatu kegiatannya.³⁸

Pada dasarnya masyarakat juga memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas E-Muamalat, seperti nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan dalam penggunaan fasilitas E-Muamalat, yaitu:

1) Kemampun nasabah tentang penggunaan teknologi

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas E-Muamalat sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptik). Nasabah sering bertanya kepada *customer service* karena ketidakhahaman mereka dalam penggunaan aplikasi pada ponsel sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor.

2) Jaringan yang harus sesuai dengan *provider*

Sering terjadi nasabah pada umumnya memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas E-Muamalat.

³⁸Wawancara dengan ibu Asely Munawwaroh, *Customer Service*, Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, 16 Maret 2021.

Nasabah yang berada di daerah yang sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan nasabah pada bank Muamalat lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi E-Muamalat yang mampu menghambat segala aktifitas bertransaksi secara manual dan dapat beresiko seperti *cybercrime*.

Untuk menadapatkan suatu informasi mengenai persepsi nasabah dan faktor-faktor menggunakan E-Muamalat, peneliti Observasi langsung ke lapangan yaitu ke kantor Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan berada di Jl. Williem Iskandar, Siobon Jae Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara pada hari Selasa, tanggal 16 Maret 2021.³⁹

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Persepsi Nasabah Terhadap Produk E-Muamalat Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP. Panyabungan

Persepsi adalah proses pemberian makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan yang baru. Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda atau suatu kejadian yang dialami. Pada hakikatnya persepsi adalah suatu proses aktifitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian,

³⁹ Observasi lapangan, ke kantor Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan. Pada hari Selasa, 16 Maret 2021.

pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang dipersepsi. Sehingga dapat menerima dan menyadap informasi dari lingkungan sekitar.⁴⁰

Dalam proses persepsi individu dituntut untuk memberikan penilaian terhadap suatu objek yang dapat bersifat positif dan negatif, senang atau tidak senang dan sebagainya. Dengan adanya persepsi maka akan terbentuk sikap, yaitu suatu kecenderungan yang stabil untuk berlaku atau bertindak di dalam situasi yang tertentu.⁴¹

Seperti yang dikatakan ibu Patimah Nasution, Produk E-Muamalat sangat membantu beliau, karena dengan super cepat dan akurat. Beliau tidak perlu datang lagi ke kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dengan proses transfer uang sekolah anak beliau, selain itu penggunaannya yang sangat aman dan ibu tersebut mengetahui produk E-Muamalat dari salah satu pegawai Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan.⁴²

Selain itu, dengan bapak Lahmuddin Lubis dimana pendapat beliau berbanding terbalik, beliau sudah mengetahui produk E-Muamalat namun beliau tidak menggunakannya, karena minimnya pengetahuan dalam menggunakannya dan tidak terlalu memahami tentang cara-cara

⁴⁰ Wawancara dengan ibu Asely Munawwaroh selaku *Customer Service*, Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁴¹ Wawancara dengan ibu Fatimah Suhro selaku *Sub Branch Operation*, Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁴² Wawancara dengan ibu Patimah Nasution, *Nasabah Pengguna E-Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

dalam penggunaan apalagi berbasis Smartphone atau aplikasi dan lebih memilih bertransaksi datang ke ke kantor.⁴³

Sedangkan Bapak Muhammad Lukman mengatakan bahwa dengan menggunakan produk E-Muamalat sangat membantu beliau dalam proses transaksi, karena selain cepat biaya administrasi yang amat murah dan beliau sudah lama menggunakannya karena tidak ada biaya administrasi bulanan.⁴⁴

Selain itu Ibu Melda Hayani, mengatakan bahwa menggunakan E-Muamalat sangat mudah dan cepat, akan tetapi sangat di sayangkan beliau tidak menggunakannya karena jaringan di Desa yang kurang mendukung sehingga beliau harus datang ke kantor untuk bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.⁴⁵

Sedangkan dengan Ibu Rosmayana Harahap mengatakan penggunaan E-Muamalat yang sangat mudah dan cepat. Menggunakan E-Muamalat memenuhi sesuai kebutuhannya karena gak harus datang lagi ke penagihan listrik atau penagihan lainnya.⁴⁶

⁴³ Wawancara dengan bapak Lahmuddin Lubis, *Nasabah Bank Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Muhammad Lukman, *Nasabah Pengguna E-Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁴⁵ Wawancara dengan ibu Melda Hayani, *Nasabah Bank Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁴⁶ Wawancara dengan ibu Rosmayana Harahap, *Nasabah Pengguna E-Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

Selain itu dengan Ibu Novita Sari Batubara mengatakan dengan menggunakan E-Muamalat yang super cepat dan akurat. Apabila ingin bertransaksi gak harus datang lagi ke kantor Bank.⁴⁷

Sedangkan dengan Bapak Suheri beliau mengatakan dengan menggunakan E- Muamalat, pekerjaan jadi gak terganggu. Cukup menggunakan Smartphone bisa langsung bertransaksi.⁴⁸

Sedangkan dengan Ibu Khoirunnisah mengatakan dengan menggunakan E-Muamalat sangat membantu beliau karena proses transaksi yang super mudah dan cepat.⁴⁹

Selain dengan Ibu Hanifah beliau mengatakan menggunakan E-Muamalat sangat bermanfaat karena proses bayar tagihan jadi cepat seperti tagihan token listrik.⁵⁰

Sedangkan dengan Ibu Putri Ayu mengatakan dengan menggunakan E-Muamalat beliau gak perlu harus datang lagi ke kantor untuk bertransaksi apalagi lokasi rumah beliau dengan kantor lumayan jauh dengan E-Muamalat kebutuhan terpehuhi dengan cepat.⁵¹

Dari hasil wawancara yang diperoleh alasan nasabah terhadap penggunaan E-Muamalat, peneliti memperoleh hasil informasi mengenai penggunaan E-Muamalat yang super cepat dan akurat, dan untuk lebih

⁴⁷ Wawancara dengan ibu Novita Sari Batubara, *Nasabah Pengguna E-Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Suheri, *Nasabah Pengguna E-Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Khoirunnisa, *Nasabah Pengguna E-Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Hanifah, *Nasabah Pengguna E-Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Putri Ayu, *Nasabah Pengguna E-Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

meningkatkan minat nasabah menggunakan yaitu promosi dimana promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik minat dan mempertahankan nasabahnya salah satu tujuan promosi adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan menjelaskan dengan rinci atas produknya.

2. Faktor-Faktor yang Menyebabkan nasabah menggunakan E-Muamalat Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

Pada dasarnya faktor-faktor yang mempengaruhi terbagi menjadi dua yaitu faktor internal dan eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang terdapat dalam diri individu yang mencakup beberapa hal sebagai berikut

- 1) Fisikologis. Informasi yang masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh akan mempengaruhi serta melengkapi usaha untuk memberikan arti pada lingkungan sekitarnya. Setiap orang memiliki keinginan yang berbeda-beda bergantung kapasitas indera individu sehingga sehingga interpretasi lingkungan juga dapat berbeda.⁵²
- 2) Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan dan memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas yang ada pada suatu objek.⁵³

⁵² Wawancara dengan ibu Asely Munawwaroh selaku *Customer Service*, Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

⁵³ Wawancara dengan ibu Asely Munawwaroh selaku *Customer Service*, Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021

- 3) Kebutuhan yang searah. Dapat dilihat kuatnya individu mencari objek-objek atau pesan sehingga dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan individu.⁵⁴

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal dipengaruhi dari lingkungan dan objek-objek yang terlibat di dalamnya. Yang dapat mengubah sudut pandang individu terhadap lingkungan sekitarnya. Tidak hanya itu saja dapat mempengaruhi bagaimana individu dapat merasakan atau menerimanya.

Seperti yang dikatakan Ibu Patimah Nasution, dimana beliau tidak mau ketinggalan akan suatu produk terbaru dari E-Muamalat, apalagi di daerah lingkungannya rata-rata sudah menggunakannya.⁵⁵

Dapat dilihat dari penjelasan di atas, bahwa unsur-unsur yang menyebabkan faktor menggunakan terhadap E-Muamalat salah satu dari lingkungannya. Dimana semakin berkembangnya teknologi informasi di jaman modern ini sehingga tidak mau ketinggalan akan sesuatu hal yang baru, dan memanfaatkan sesuai dengan kebutuhannya.

Dapat dilihat dari penjelasan di atas bahwa unsur-unsur persepsi terbentuk karena adanya faktor dalam lingkungan serta lingkungan luar. Dari beberapa faktor tersebut terbentuklah beberapa

⁵⁴ Wawancara dengan ibu Asely Munawwaroh selaku *Customer Service*, Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021

⁵⁵ Wawancara dengan ibu Patimah Nasution, *Nasabah Pengguna E-Muamalat*, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Selasa 16 Maret 2021.

macam persepsi yang setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda yang timbul akibat keadaan sekitar dalam meminati sesuatu hal.

C. Analisis Penelitian

Nasabah merupakan nafas kehidupan bagi bank agar mampu menjalankan setiap kegiatannya. Setiap bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan berbagai layanan menarik dari berbagai bank, maka masyarakat akan lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan yang menurut mereka adalah adalah terbaik, peran karyawan atau seseorang pelayan dalam dunia perbankan sangat penting dengan meningkatnya pesaing bisnis di dunia perbankan.

Perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan fasilitas yang ada dengan memberikan pelayanan yang terbaik, maka pastinya akan lebih banyak masyarakat yang berminat menggunakan jasa perbankan.

Layanan yang diberikan bank mempunyai nilai bagi nasabah jika dilihat dari banyak manfaat yang di berikan bank untuk memenuhi kebutuhan yang diminta para nasabah. Manfaat yang dimaksud ketika suatu sistem yang disediakan banyak digunakan dan dapat di pahami secara mudah atas produk yang ditawarkan. Misal pada fitur yang disediakan e-banking pada aplikasi yang akan di buka maka tidak semua nasabah mengerti atau mau menggunakan layanan yang di sediakan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang peneliti laksanakan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, bertambahnya minat masyarakat terhadap E-Muamalat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan. Minat adalah sesuatu kecenderungan yang tetap untuk diperhatikan dalam kegiatan, jika kegiatan yang diminati seseorang itu diperhatikan terus-menerus dengan disertai rasa senang, maka ia dapat mengembangkan minat pada sesuatu kegiatannya. Faktor yang mempengaruhi ketertarikan akan minat nasabah untuk menggunakan E-Muamalat pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan yaitu dari segi produknya, dimana produk E-Muamalat sesuai dengan kebutuhan. Selain itu dari segi pelayanan Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan memiliki pelayanan yang sopan santun dan juga bertanggung jawab. Kemudian dimana dalam penggunaan atau proses mudah dan cepat, selain itu dengan adanya lokasi kantor yang fasilitasnya yang strategis dengan sarana yang memadai dan peralatan kantor yang lengkap serta karyawan yang bernampilan rapi.

Persepsi masyarakat adalah sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur dan menafsirkan ke dalam gambaran yang berarti dan masuk akal, persepsi ini merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi. Sensasi merupakan dimana kita merasakan atau membuat kita terasa menggembarakan ataupun sebaliknya. persepsi nasabah menggunakan

E-Muamalat yang super cepat dan akurat. Produk E-Muamalat sesuai dengan kebutuhan nasabah, mengingat akan kebutuhan masa depan.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan nasabah menggunakan E-muamalat yaitu faktor internal dan eksternal, Faktor dalam lingkungan serta lingkungan luar. Dimana lingkungan mempengaruhi individu untuk merasakan atau menerima, dimana semakin berkembangnya di jaman modern ini sehingga individu tertarik untuk menggunakannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Penggunaan Fasilitas E-Muamalat untuk menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Persepsi nasabah terhadap produk E-Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan dimana dalam penggunaannya sangat praktis yang super cepat dan akurat, tanpa harus datang langsung ke Bank untuk bertransaksi. Selain itu E-Muamalat terjamin akan kemananannya.
2. Faktor yang menyebabkan nasabah menggunakan E-Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan dimana semakin berkembangnya teknologi informasi di zaman modern ini sehingga tidak mau ketinggalan akan sesuatu hal yang baru, dan memanfaatkannya

B. Saran

Dengan berkembangnya E-Muamalat dan beragamnya kemudahan, kita harus memanfaatkannya dengan bijak, saat menggunakan E-Muamalat dan beragamnya kemudahan, kita harus memanfaatkannya dengan bijak, saat menggunakan E-Muamalat seharusnya berhati-hati, jangan sampai manfaat dari E-Muamalat tersebut diambil oleh orang lain, seperti tindakan kejahatan.

Bagi masyarakat atau nasabah Bank Muamalat yang belum terdaftar untuk menggunakan E-muamalat penulis menyarankan agar untuk segera menggunakannya, karena E-Muamalat sangat memudahkan dalam bertransaksi tanpa harus perlu datang langsung ke bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Attami, *Strategi Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan Dalam Menghadapi Bisnis*, Medan: Skirpsi UIN Medan ,2018.
- Busrari dan Kurnia, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Premedia Group,2016.
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikolog Umum*. Yogyakarta: ED.IV,2004.
- e-sales kit Bank Muamalat
- Edhy Sutanta, *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta:Graha Ilmu, 2017.
- Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*. Bandung:Remaja Rosda Karya, 2002
- Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori ke Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenamedia Group, 2010.
- Ismail, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Premadia Group, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia, 2014.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Meleong Lexy J. *Mtodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2000.
- Makdis, Nasrul. *Pemanfaatan Internet Untuk Perkuliahan*, Jawa tengah: Penapersada, 2020.
- Muhibbin Syah. *Psikolog Belajar*. Jakarta: Persada, 2003.
- M. Quraisy, *Tafsir Al-Mishbah*. Ciputat: Lentera Hati, 2000.
- Nasir. Moh. *Metode Penelitian*, Jakarta:Ghaila Indonesia. 1998
- Nugroho, *Perilaku Konsumen Perspektif Kontenporer pada Motif*, Jakarta, 2010
- Rivai, Veithzal dan Rifki Ismail. *Islamic Risk Management For Islamic Bank*. : Gramedia pustaka Utama, 2013.
- Safii, Muhammad Antonio. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung:alfabeta. 2012
- Syahrum. Dan Salim. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung:Citapustaka Media.
- Suriyanil, tatik. *Manajemen pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: Kencana Premadia Group,2017.
- Sugihato, *Tips ATM Anti Bobol*. Jakarta: Pressindo, 2010
- Soekanto Sarjono, *Pengantar Sosiologi*, Jakarta: Gema Insani, 2002.
- Wawancara dengan ibu Hamidah Nasution selaku *Relationship Manager* di kantor Bank Muamalat KCP Panyabungan.

Wawancara dengan ibu Fatimah Suhro selaku *Branch Operation* di kantor Bank Muamalat KCP Panyabungan

Wawancara dengan ibu Asely Munawwaroh selaku *Customer Service* di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Wawancara dengan ibu Patimah Nasution selaku nasabah di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Wawancara dengan bapak Lahmuddin selaku nasabah di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Wawancara dengan bapak Muhammad Lukman selaku nasabah di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Wawancara dengan ibu Melda Hayani selaku nasabah di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Wawancara dengan ibu Rosmayana Harahap selaku nasabah di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Wawancara dengan ibu Novita Sari Batuara selaku nasabah di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Wawancara dengan bapak Suheri selaku nasabah di Kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Wawancara dengan ibu Khoirunnisa selaku nasabah di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Wawancara dengan ibu Hanifah selaku nasabah di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

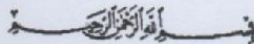
Wawancara dengan ibu Putri Ayu selaku nasabah di kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

DAFTAR WAWANCARA UNTUK NASABAH

1. Apa yang Ibu/Bapak ketahui tentang Bank Muamalat KCP Panyabungan?
2. Darimana Ibu/Bapak mengetahui produk e-banking Muamalat yang ada di Bank Muamalat KCP Panyabungan?
3. Kapan Ibu/Bapak mulai bergabung dan menggunakan produk e-banking Muamalat di Bank Muamalat KCP Panyabungan?
4. Bagaimana menurut Ibu/Bapak tentang produk e-banking Muamalat di Bank Muamalat KCP Panyabungan?
5. Menurut Ibu/Bapak apakah pembukaan menjadi nasabah baru produk e-banking Muamalat memiliki proses yang rumit?
6. Keuntungan apa saja yang Ibu/Bapak peroleh menjadi nasabah produk e-banking Muamalat di Bank Muamalat KCP Panyabungan?
7. Menurut Ibu/Bapak apakah biaya administrasi dan biaya lainnya dalam produk e-banking Muamalat besar?
8. Menurut Ibu/Bapak bagaimana sistem pelayanan pada produk e-banking Muamalat di Bank Muamalat KCP Panyabungan?
9. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang Fasilitas Bank Muamalat KCP Panyabungan dalam menarik minat nasabah?
10. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang penyaluran produk yang dilakukan Bank Muamalat KCP Panyabungan?

**DAFTAR WAWANCARA UNTUK PEGAWAI BANK MUAMAMALAT KCP
PANYABUNGAN**

1. Sudah berapa lama Bank Muamalat KCP Panyabungan berdiri dan mulai menjalankan produk e-banking muamalat?
2. Seperti apa produk e-banking muamalat tersebut?
3. Siapa saja yang menjadi sasaran dalam produk e-banking muamalat di Bank Muamalat KCP Panyabungan?
4. Apa saja keunggulan dari produk e-banking muamalat di Bank Muamalat KCP Panyabungan?
5. Bagaimana proses penyaluran produk e-banking Muamalat?
6. Apakah yang menjadi pertimbangan bank dalam menyalurkan produk e-banking muamalat?
7. Jenis resiko apa yang sering dihadapi oleh produk e-banking muamalat?
8. Bagaimana fasilitas produk e-banking muamalat dalam menarik minat nasabah di Bank Muamalat KCP Panyabungan?
9. Strategi apa saja yang telah dilakukan dalam menarik minat nasabah?
10. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat melakukan penyaluran produk e-banking muamalat di Bank Muamalat KCP Panyabungan?



No.017\BMI /PYB /XI/ 2020

Panyabungan, 04 Zulhijjah 1442 H
14 Juli 2021 M

Kepada Ykh.
**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan**

Di
Tempat

Perihal : Surat Keterangan Riset

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Salam takzim dari kami keluarga besar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan keistiqomahan kepada kita semua dalam menjalankan ibadah serta menjalankan aktivitas sehari – hari. Aamiin

Menindaklanjuti surat yang kami terima Nomor: 769/In.14/G.1/TL.00/03/2021 Tanggal 31 Maret 2021 Perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : **Misbahul Hayati**
Nim : 1640100054
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **"Penggunaan Fasilitas e-Muamalat dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk KCP Panyabungan"**

Bahwa yang bersangkutan benar telah melakukan riset/ penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan sejak tanggal 3 Mei 2021 sd selesai, berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN**

Amir Hamja S.

Sub Branch Manager

Bank Muamalat
KANTOR CABANG PANYABUNGAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Misbahul Hayati
Tempat/Tanggal Lahir : Sukadame, 10 Oktober 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Anak Ke : 5 dari 6 Bersaudara
Status : Mahasiswa
Alamat Lengkap : Desa Hajoran, Kecamatan Sungai Kanan,
Kabupaten Labuhan Batu Selatan
Nomor HP / Email : 082165246300
misbahmisbahulhayatisiregar@gmail.com

DATA ORANG TUA / WALI

Nama Orang Tua/Wali
Ayah : Alm. H.Mara Lagut Siregar
Ibu : Hj.Nurlaila Sagala
Pekerjaan Orang Tua/Wali
Ayah : -
Ibu : Petani
Alamat Orang Tua/Wali : Desa Hajoran, Kecamatan Sungai Kanan, Labuhan
Batu Selatan

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2004-2010 : SD Negeri 116254 Ranto jior
Tahun 2010-2013 : PP Dar Al-Ma'arif Basilam Baru
Tahun 2013-2016 : PP Darul Falah Martapotan
Tahun 2016-Sekarang : Program Sarjana (Strata-1) Perbanka Syariah IAIN
Padangsisimpuan

Motto Hidup :

“ Mensyukuri Hidup Dari Hal-Hal Yang Sederhana”



Wawancara dengan Ibu Asely Munawwaroh *Costumer Service* Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan



Wawancara dengan Ibu Fatimah Suhro *Sub Branch Operation Supervisor* Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan

Wawancara dengan Nasabah Pengguna E-Muamalat di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan









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

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

Nomor : 395 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/02/2020
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

10 Februari 2020

Yth. Bapak/Ibu:

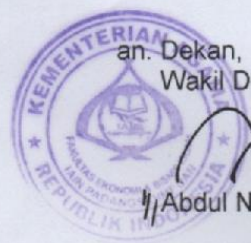
1. Arbanur Rasyid : Pembimbing I
2. Adanan Murroh Nasution : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Misbahul Hayati
NIM : 1640100054
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penggunaan Fasilitas Elektronik Muamalat Dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat Tbk KCP Panyabungan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.