

**PENERAPAN LAYANAN *INTERNET BANKING* DALAM KELANCARAN
TRANSAKSI NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT KANTOR
CABANG PEMBANTU BINJAI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan
Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Program Studi
Perbankan Syariah

Disusun Oleh:

ADE ASNAWI SIREGAR
NIM. 53154137



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

ABSTRAK

Nama : Ade Asnawi Siregar
NIM : 53154137
Jurusan : Perbankan Syariah
Pembimbing I : Tuti Anggraini, MA
Pembimbing II : Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I
Judul : Penerapan Layanan *Internet Banking* Dalam Kelancaran Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *internet banking* dalam kelancaran transaksi nasabah pada PT. Bank Muamalat kantor cabang pembantu Binjai. Dan untuk mengetahui apa kendala layanan *internet banking* pada PT. Bank Muamalat kantor cabang pembantu Binjai. Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Binjai yang berlokasi di Komplek Binjai Super Mall Blok GR- 05 Kota Binjai, Sumatera Utara, kode pos 20228. Pada tanggal 21 Oktober sampai 8 November 2019, Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan Kualitatif, yaitu data dalam bentuk deskriptif yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi informasi tentang nasabah yang menggunakan *internet banking* pada PT. Bank Muamalat Kcp Binjai. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 30 sampel nasabah yang menggunakan *internet banking* secara aktif atau mereka memang menerapkan *internet banking* dalam bertransaksi. Peneliti mengumpulkan data dengan teknik triangulasi dan melakukan uji keabsahan data sebelum menarik kesimpulan. Hasil penelitian tersebut dari 30 sampel sebanyak 90% menyetujui bahwa transaksi menjadi lancar dengan menggunakan *internet banking*.

Kata Kunci : Kelancaran Transaksi Nasabah, *Internet Banking*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan anugerah dan rahmat yang diberikan-Nya sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana yang di harapkan. Tidak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan contoh tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT. Skripsi ini berjudul “Penerapan Layanan *Internet Banking* Dalam Kelancaran Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai” dan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan Skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Prof. Dr.H. Saidurrahman, M.Ag**, selaku Rektor UIN SU Medan.
2. Bapak **Dr. Andri Soemitra, M.A**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN SU Medan
3. Bapak **Zuhrinal M. Nawawi**, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
4. Ibu **Tuti Anggraini, M.A**, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus sebagai Dosen Pembimbing

Skripsi 1 yang banyak membimbing penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak **Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I** selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan, serta terus mendorong penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Terimakasih banyak yang tak terhingga kepada seluruh Dosen yang ada di Jurusan Perbankan Syariah yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas pemberian ilmunya selama penulis berkuliah di UIN SU Medan.
7. Yang paling istimewa kepada kedua orang tua tercinta. Ayahanda tercinta **H. Aminusin Siregar** dan Ibunda tercinta **Hj. Nelmiati Harahap** yang telah memberikan banyak pengorbanan dengan rasa penuh kasih dan sayangnya dapat menyelesaikan pendidikan dan program sarjana (S-I) di UIN-SU. Semoga Allah memberikan balasan yang tak terhingga dengan Syurga yang mulia. Aamiin
8. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pegawai yang telah mendidik penulis selama menjalani pendidikan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN SU Medan.
9. Kepada seluruh pihak **Bank Muamalat Binjai**, Bapak Kepala Cabang Bank Muamalat **Muhammad Muslim**, serta seluruh Karyawan **Bank Muamalat Binjai**, terimakasih telah membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.
10. Keluarga Tersayang, Abangku **Serka, Amdedi Elfika, Am.kep**, Kakak-kakakku **Melli Yunita Siregar, Amd.Keb**, dan **Utami Wahyuni Siregar**,

S.Pd, Serta Adikku **Alda winata Siregar** Dan Kepada Teman Teristimewah **Fatma Gustina Siregar, S.Pd**, yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan dan selalu memberikan semangat, arahan, dan juga dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan **Perbankan Syariah S1 A Stambuk 2015** yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang selama ini saling memberi semangat dan saling membantu untuk menyelesaikan Skripsi ini dan memiliki sebuah harapan dapat menyelesaikan pendidikan ini bersama-sama.
12. Terkhusus kepada sahabat-sahabat terbaikku yaitu **Khoirul Bahri Daulay (Lay), Rahmat Riki Siregar (Bocor), Darman (Gayo), Rafi Mahendra S.E, Abdul Rosid Siregar (kahang) Dan Handoko S.E**, yang saling memberi semangat dan nasehat untuk terselesainya Skripsi ini dan dapat wisuda di tahun yang sama.

Semoga Allah SWT membalas semua yang telah diberikan Bapak/Ibu Serta Saudara/i, kiranya kita semua tetap dalam lindungan-Nya demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga isi Skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan. Aamiin.

Medan, November 2019
Penulis

Ade Asnawi Siregar
NIM. 53154137

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Batasan Masalah.....	7
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	8
A. Internet Banking	8
1. Pengertian Internet Banking.....	8
2. Jenis-jenis transaksi <i>Internet Banking</i>	10
3. Tujuan dan manfaat <i>Internet Banking</i>	14
4. Jenis-jenis produk <i>Internet Banking</i>	17
5. Keuntungan <i>Internet Banking</i>	22
6. Keamanan Transaksi Internet Banking	23
B. Kelancaran Transaksi	23
1. Kelancaran.....	23
2. Transaksi	24
3. Nasabah	25
4. Indikator Kelancaran Transaksi Nasabah.....	25
C. Penerapan layanan <i>Internet Banking</i> Dalam Kelancaran Transaksi Nasabah	28
D. Penelitian Terdahulu	29

E. Kerangka Pikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Pendekatan Penelitian	34
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	34
C. Sumber Data	35
D. Penentuan Objek dan Subjek Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Uji Keabsahan Data.....	38
G. Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Hasil Penelitian	42
1. Sejarah Bank Muamalat	42
2. Makna Logo Bank Muamalat.....	45
3. Visi dan Misi Bank Muamalat	46
4. Tujuan Berdiri Bank Muamalat	46
5. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Binjai.....	47
B. Deskripsi Hasil Penelitian	48
1. Analisis <i>Internet Banking</i> Bank Muamalat Binjai	48
2. <i>Internet Banking</i> Muamalat.....	50
3. <i>Mobile Banking</i> Muamalat	51
4. <i>Virtual Account/MPOM</i> Muamalat.....	53
5. <i>Cash Management System</i> Muamalat	54
C. Deskripsi Kelancaran Transaksi Menggunakan <i>Internet Banking</i>	55
1. Pertanggungjawaban Keamanan	55
2. Efisiensi Transaksi	56
3. Bantuan Kepada pelanggan.....	57
4. Keamanan Pelayanan	58
5. Kemudahan Penggunaan	60
6. Performa	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 62
B. Saran..... 63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Observasi

Lampiran 2 Lembar Wawancara Branch Manager

Lampiran 3 Lembar Wawancara Nasabah

Lampiran 4 Catatan Penelitian Lapangan

Lampiran 5 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mampu mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem *Internet Banking* sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi Internet di Indonesia semakin hari semakin pesat. Indonesia menduduki peringkat ketiga di Asia dengan jumlah penggunanya per 30 Juni 2019 yaitu sebesar 171.250.000 pengguna.¹ Peningkatan kegiatan *E-Banking (Internet Banking, mobile banking, sms banking)*, *e-ducation, e-commerce, e-government, e-library* dan hal-hal lainnya sehari-hari yang dapat membantu aktivitas lebih cepat, efektif, dan efisien dimanapun dan kapanpun. Setiap tahun pengguna Internet di Indonesia selalu mengalami peningkatan, mengingat semakin banyaknya inovasi yang dibuat dengan berbasis internet. Banyak pihak yang dengan sengaja melakukan inovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi ini.

Penggunaan teknologi yang semakin maju saat ini membuat berbagai pihak berlomba-lomba menciptakan suatu inovasi yang sangat diminati masyarakat. Salah satu inovasi yang diciptakan tersebut yaitu dalam bidang perbankan. Dahulu, apabila kita ingin mengambil uang, mentransfer uang, dan transaksi lainnya kita harus jauh-jauh pergi ke bank dan belum lagi harus mengantri bahkan dari pagi hingga siang. Seiring perkembangan zaman yang semakin maju, terciptalah inovasi dalam bidang perbankan ini berupa *e-banking* atau *electronic banking* yang berbasis internet. Beberapa produk yang diciptakan dalam basis *Internet Banking* yaitu *Electronic Data Capture* atau EDC untuk transaksi jual beli melalui kartu kredit dan kartu debit, *mobile banking, phone banking*, ada juga *video banking* yang bisa digunakan untuk bertatap muka langsung dengan teller bank. *Internet Banking* ini dapat digunakan untuk bermacam-macam aktivitas seperti pengecekan saldo rekening, pembayaran tagihan-tagihan seperti

¹ Internet World Stats, <https://internetworldstats.com/stats3.htm>, Jumat 27 September 2019

listrik dan telepon, transfer dana antar rekening atau antar bank, hingga pemesanan tiket. Semakin beragamnya fasilitas yang disediakan melalui *Internet Banking*, maka semakin mendorong nasabah untuk menggunakan *Internet Banking*. Semakin majunya teknologi ini, sektor perbankan harus meningkatkan kinerja dan fasilitas-fasilitas lain dalam penggunaan *Internet Banking* di Indonesia.

Prosedur transaksi pada setiap bank di Indonesia biasanya diawali dengan penulisan data, mengantri, dan dilanjutkan dengan transaksi langsung di mana terjadi tatap muka antara nasabah dengan teller. Proses ini cukup memakan waktu dan tidak jarang menyebabkan ketidaknyamanan ketika nasabah harus mengantri dalam waktu yang cukup lama. Namun dengan penggunaan teknologi canggih di sektor perbankan, pola transaksi tersebut akan menjadi lebih cepat dan efisien.

Masyarakat kita terutama yang hidup di perkotaan atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengar kata Bank. Bahkan sekarang ini sebahagian besar masyarakat pedesaan pun sudah terbiasa mendengar kata Bank, terlebih lagi hingga bingar dunia perbankan semenjak Indonesia dilanda krisis beberapa waktu yang lalu yang di ikuti dibubarkannya puluhan bank. Pengenalan bank dari sebahagian masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan atau kredit, selebihnya banyak yang tidak tahu, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syari'ah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syari'ah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syari'ah, Unit Usaha Syari'ah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS).²

Namun berkaitan dengan system operasional bank, manajemen bank syariah tidak banyak berbeda dengan manajemen bank pada umumnya (bank konvensional). Dalam beberapa hal, bank konvensional dan bank syariah memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, teknis transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti

²Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 61

KTP, NPWP, proposal, laporan keuangan, dan sebagainya. Akan tetapi, terdapat banyak perbedaan mendasar diantara keduanya. Perbedaan itu menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.³

Menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis ini, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks pasca keluarnya penjaminan terbatas (dana nasabah) yang dilakukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). hal ini membuat setiap perbankan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya.

E-Banking merupakan terobosan baru dalam dunia perbankan saat ini, dimana dengan menggunakan fasilitas *E-Banking* para nasabah tidak perlu berada dibank dan membuang banyak waktu untuk melakukan sebuah transaksi, karena transaksi bisa dilakukan dimana saja melalui telephone, sms, atm atau internet. Selain memudahkan bagi para nasabah dalam melakukan transaksi, penggunaan fasilitas *E-Banking* juga membantu meringankan tugas pihak penyedia layanan jasa perbankan dalam melayani para nasabah. Bagi para konsumen yang tingkat kesibukannya rendah mungkin penggunaan fasilitas *E-Banking* tidaklah menjadi sebuah keharusan tetapi akan berbeda dengan konsumen yang tingkat kesibukannya lebih tinggi. Para konsumen yang tingkat kesibukannya tinggi menganggap bahwa fasilitas *E-Banking* sangat dibutuhkan dan tergolong penting karena sangat membantu mereka dalam melakukan suatu transaksi ditengah aktivitas dan kesibukan mereka.

Bank Muamalat Kcp Binjai berdiri pada tahun 2002 tanggal 12 september. Kemudian, dengan kemajuan zaman Bank Muamalat Kcp Binjai menerapkan *internet banking* dengan beberapa fitur yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Beberapa fitur yang dapat digunakan nasabah bank Muamalat yaitu seperti ATM, *Mobile Banking*, *sms banking* dan *Internet Banking* via komputer. Dalam penggunaan *internet banking* Bank Muamalat, nasabah tidak dibebankan biaya administrasi, dan fitur-fitur tersebut dapat digunakan 24 jam.

³Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 29.

Selain itu bertransaksi dengan *E-Banking* juga dapat membantu mengurangi masalah dan hambatan yang pada umumnya sering terjadi di Bank Muamalat kantor cabang pembantu Binjai, yaitu pada sistem pelayanan manual perbankan seperti kepadatan nasabah yang akan melakukan transaksi karena pada umumnya bank menerapkan sistem antrian berdasarkan nomor urut antrian sehingga dibutuhkan banyak waktu untuk melakukan suatu transaksi. Selain itu masalah lain yang sering terjadi dan menghambat dalam proses transaksi manual adalah sering terganggunya sistem jaringan (*Offline*) yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat bahkan terhenti dan membuat transaksi nasabah menjadi tidak lancar.

Kehadiran layanan *Internet Banking* melalui *home banking* dan *wireless banking*, ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Dengan disediakannya fasilitas layanan *Internet Banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat.

Nasabah juga dapat mengakses layanan *Internet Banking* melalui *personal computer*, ponsel atau media *wireless* lainnya. Namun demikian, layanan *Internet Banking* di-setting sebagai sebuah channel baru dari *customer touchpoint*. Untuk membuat layanan *Internet Banking* memberi keuntungan, lembaga keuangan bank harus menyediakan bagian integral dari strategi *multichannel* yang membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, dimana pun mereka bertransaksi.

Sebagai dasar untuk menciptakan strategi *multichannel*, lembaga keuangan bank harus menyediakan fasilitas layanan *Internet Banking* yang *a real time* dan *cross-channel view* dari semua informasi nasabah. Dengan pandangan demikian, lembaga keuangan bank dapat merespons dengan segera untuk setiap kontak/transaksi dengan nasabah, memperbaiki layanan nasabah, membuka kesempatan keuntungan untuk penjualan secara silang, dan juga dengan layanan *Internet Banking* ini diharapkan lembaga keuangan mampu masuk pada generasi selanjutnya dari *retail banking*.

Pada penelitian terdahulu oleh Muftavida Higya Aryani pada tahun 2015 dengan judul *Minat individu terhadap penggunaan Internet Banking : Pendekatan Modifiet Technology Acceptance Model* Hasil analisis untuk model ini menunjukkan bahwa kegunaan, kepercayaan, dan resiko berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *Internet Banking*. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh terhadap minat individu dalam menggunakan *Internet Banking* .

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Riska Nofia Safitri pada tahun 2016 yang berjudul *Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang*. Dari hasil penelitian dilihat bahwa Penerapan *E-Banking* berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Prosedur penggunaan *E-Banking* dilakukan sesuai dengan proses dan peraturan yang berkalaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Wina Sri Lestari pada tahun 2016 dengan judul *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kcp. Sm raja. Medan*. Dari hasil penelitian ini di lihat fasilitas *E-Banking* dapat menarik minat nasabah karena penggunaan yang lebih muda dan waktu yang efisien.

E-Banking memiliki beberapa jenis-jenis yang dapat digunakan nasabah untuk melancarkan transaksi, yaitu seperti, *Mobile Banking*, Internet via com/web, ATM dan sebagainya. Dalam penelitian ini, Jenis internet banking yang digunakan adalah *Mobile Banking* dan ATM, dimana kedua Jenis ini sering digunakan Oleh Nasabah.

Oleh sebab itu, untuk meneliti kelancaran Transaksi Nasabah dalam Penerapan Layanan *Internet Banking* dengan Jenis *Mobile* dan *ATM Banking* maka sangat penting bagi saya untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Penerapan Layanan *Internet Banking* Dalam Kelancaran Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang berhubungan dengan kelancaran Transaksi Nasabah, antara lain:

1. Kurang optimalnya penggunaan layanan *Internet Banking* pada nasabah.
2. Adanya hambatan kelancaran transaksi nasabah di PT. Bank muamalat kantor cabang pembantu Binjai.
3. Pelayanan nasabah kurang optimal dikarenakan hanya menggunakan satu teller.
4. Terjadinya kepadatan antrian nasabah karena bank masih menggunakan pelayanan manual.
5. Nasabah yang memiliki kesibukan tinggi tidak memiliki waktu untuk mengantri dibank Muamalat kantor cabang pembantu Binjai.

C. Batasan Masalah

Dari sejumlah masalah yang dapat diidentifikasi berkenaan dengan Kelancaran Transaksi, penelitian ini dibatasi dengan, hanya meneliti tentang bagaimana Penerapan layanan *Internet Banking* dalam kelancaran transaksi nasabah agar masalah hambatan transaksi dan pelayanan transaksi menjadi optimal menggunakan *Internet Banking* .

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan layanan *Internet Banking* Dalam Kelancaran Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai?
2. Apa kendala layanan *Internet Banking* pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai?

E. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Penerapan *Internet Banking* Dalam Kelancaran Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai.
2. Untuk mengetahui apa kendala Layanan *Internet Banking* Jenis *Mobile Banking* dan ATM Banking pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Bagi penulis, yaitu untuk menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai dunia perbankan.
2. Bagi Bank Muamalat Kcp Binjai, dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran dan informasi dalam pengambilan keputusan perusahaan.
3. Bagi Insan Akademis, dapat menambah sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa program Studi Perbankan Syariah pada khususnya dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Internet Banking

1. Pengertian *Internet Banking*

Internet Banking pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu *Internet Banking* (Bank). *Interrconnected network* (internet) adalah sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer-komputer dan jaringan-jaringan komputer diseluruh dunia. Setiap komputer dan jaringan terhubung secara langsung maupun tidak langsung dengan beberapa jalur utama yang disebut *internet backbone* dan dibedakan dengan menggunakan *unique name* yang biasa disebut dengan alamat IP 32 bit.¹

Internet merupakan suatu jaringan komunikasi yang berbasiskan pada kecanggihan teknologi digital dan bersifat global, karena mampu menjangkau masyarakat seluruh dunia. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, internet dimasukkan ke dalam jenis jasa multimedia, yang didefinisikan sebagai penyelenggaraan jasa telekomunikasi yang menawarkan layanan berbasis teknologi informasi. *Internet Banking* merupakan saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer.²

Kemajuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan kemudahan-kemudahan dan kesejahteraan bagi kehidupan manusia karena Allah telah mengaruniakan anugerah kenikmatan agama dan teknologi. Salah satu yang tersirat dari firman Allah dalam Alquran Surat Ar-Rahman Ayat 33, yaitu sebagai berikut:

¹Direktorat *Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia*, "*Internet Banking di Indonesia*", diakses dari <https://3A/2F/2F/journalbankindonesia.org/2F/index.php/2FBEMP/2Farticle/2Fdownload/2F304/2F2&usg> pada tanggal 1 Juli 2019 jam 22:20 Wib

² Gunarto Suhardi, *Usaha Perbankan dalam Perspektif Hukum*, (Yogyakarta : Kanisius, 2013), h.90.

يَمْعَشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ إِنْ أَسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ

فَأَنْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَنِ ۖ

Artinya: “Hai jama'ah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, Maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan”.

Abdul Al-Razzaq Naufal dalam bukunya Al-Muslimun wa al-ilm al-hadis, mengartikan kata ”sulthan” dengan ilmu pengetahuan dan kemampuan atau teknologi. Kemudian beliau menjelaskan bahwa ayat ini memberi isyarat kepada manusia bahwa mereka tidak mustahil untuk menembus ruang angkasa, seperti halnya ilmu pengetahuan teknologi sekarang yang telah diciptakan manusia yaitu *Internet Banking* yang mampu menembus langit dan memberikan informasi apa saja yang ada di bumi dan berkembang secara terus-menerus dengan pesat bila ilmu pengetahuan dan kemampuan atau teknologinya memadai. Namun, Dibalik itu semua ada sumber kekuatan ilmu, yakni Allah SWT, yang pernah mengajarkan teknologi baju besi kepada Nabi Daud as, dalam surah Al-Anbiya’:

80

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَكُمْ لِتُحْصِنَكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ ۖ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ ۗ

Artinya:”Dan telah kami ajarkan kepada Nabi Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu, maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah)”.⁴

Ayat tersebut menjelaskan bahwa pengetahuan sangat penting mejadi kunci dalam penguasaan dan pembangunan teknologi yang berkembang sangat dinamis pada Saat ini.

Internet Banking merupakan bagian dari *electronic banking channel* dan

⁴Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta:CV. J-ART), h.329

juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan atau rekening giro rupiah, yang dimaksudkan agar nasabah pemilik rekening dapat mengakses rekeningnya melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer.⁵

2. Jenis-jenis Transaksi Perbankan Melalui *Internet Banking*

Menurut Bank Indonesia, *Internet Banking* merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Jenis kegiatan *Internet Banking* dibedakan menjadi tiga yaitu:

- a) *Informational Internet Banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
- b) *Communicative Internet Banking* yaitu pelayanan jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *Internet Banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.
- c) *Transactional Internet Banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *Internet Banking* dan melakukan eksekusi transaksi.

Internet Banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.⁶

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*financial* dan *non financial*)

⁵Tri Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2006), h. 211.

⁶Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, *op.cit.*, diakses pada tanggal 1 juli 2019 jam 22.20 Wib

melalui komputer yang berhubungan dengan jaringan internet bank. Jenis-jenis transaksi *Internet Banking*, antara lain:

- a) Transfer dana;
- b) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar;
- c) Pembayaran tagihan (misal: kartu kredit, telepon, ponsel, listrik);
- d) Pembelian (misal: isi ulang pulsa telepon, tiket pesawat, saham).⁷

Revolusi informasi yang ditandai dengan kemunculan internet telah berdampak hampir ke setiap aspek sektor kehidupan manusia, yang dimulai dari sektor pertahanan dan keamanan hingga sampai pada sektor perbankan. Sektor perbankan, hasil dari revolusi informasi ini adalah ditemukannya sebuah konsep baru yang disebut *Internet Banking*.⁸

Menurut Karen Furst, *Internet Banking* adalah “*Internet Banking is the use of the internet as remote delivery channel for banking services, including traditional services, such as opening a deposit account on transferring funds among different account, as well as new banking services, such as electronic bill presentment and payment, which allow customers to receive and pay bill over bank’s website.* (*Internet Banking* adalah penggunaan internet sebagai saluran pengiriman jarak jauh untuk layanan perbankan, termasuk layanan tradisional, seperti membuka rekening deposito untuk mentransfer dana antar rekening yang berbeda, serta layanan perbankan baru, seperti presentasi dan pembayaran tagihan elektronik, yang memungkinkan Pelanggan untuk menerima dan membayar tagihan atas situs bank”).⁹

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 6/18/DPNP, *Internet Banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya

⁷Mandalamaya, “*Pengertian Internet Banking*”, diakses dari <http://www.mandalamaya.com/pengertian-internet-banking> pada tanggal 1 juli 2019 jam 22.30 Wib.

⁸Budi Agus Riswandi, *Aspek hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015), hlm. 20

⁹ Karen Furst, “*Who Offers Internet Banking*”, *Quarterly Journal*, Vol. 19 No 2, Juni 2000, hlm 4.

menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan *internet only bank* tidak di perkenankan.

Dalam buku Karen Furst, Efraim Turban mengistilahkan *Internet Banking* sebagai *online banking*. *Online banking* menurut Efraim Turban adalah : “*Online banking, includes various banking activities conducted from home, business, or on the road instead at a physical bank location*”.

Dari pengertian ini, dapat didefinisikan secara sederhana bahwa *Internet Banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.¹⁰

Secara konseptual, lembaga keuangan bank dalam menawarkan layanan *Internet Banking* dilakukan melalui 2 (dua) jalan, yaitu :

- a. Melalui Bank Konvensional (*an existing bank*) dengan representasi kantor secara fisik menetapkan suatu *website* dan menawarkan layanan *Internet Banking* pada nasabahnya dan hal ini merupakan penyerahan secara tradisional.
- b. Suatu bank mungkin mendirikan suatu virtual, cabang, atau internet bank. *Virtual bank* dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk penyimpanan deposito dan tagihan dana pada *Automatics Teller Machine* (ATM) atau bentuk lainnya yang dimiliki¹¹

Penggunaan sistem *Internet Banking* biasanya meliputi 2 (dua) segi yang melibatkan pihak bank penyedia jasa layanan *Internet Banking* disatu pihak, yaitu perjanjian antara pihak bank penyedia jasa *Internet Banking* dengan nasabah (biasanya perjanjian berbentuk klausula baku yang berupa tampilan dalam *website* bank terkait) dan bank dengan pihak ketiga penyedia jasa layanan *Internet Banking* (*vendor*) dalam hal sistem *Internet Banking* tidak disediakan oleh pihak bank sendiri.¹²

¹⁰*Ibid h. 18*

¹¹*Ibid, h.21*

¹²Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada,2004), hlm. 624.

Kehadiran layanan *Internet Banking* melalui *home banking* dan *wireless banking*, ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Dengan, disediakannya fasilitas layanan *Internet Banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *Internet Banking* melalui *personal computer*, ponsel atau media *wireless* lainnya. Namun demikian, layanan *Internet Banking* di setting sebagai sebuah *channel* baru dan *customer touchpoint*.¹³ Untuk membuat layanan *Internet Banking* memberi keuntungan lembaga keuangan bank harus menyediakan bagian integral dan strategi *multichannel* yang membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, dimanapun mereka dapat bertransaksi.¹⁴

Penggunaan media elektronik dalam transaksi perbankan dewasa ini telah semakin meningkat. Termasuk dalam pelayanan jasa transaksi antar bank. Perbankan dalam melakukan kegiatan usahanya senantiasa melakukan kerjasama dengan bank-bank lainnya dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan bank itu sendiri maupun nasabahnya.¹⁵

Media elektronik sebagai salah satu sarana Teknologi Informasi, tidak digunakan untuk penyebaran informasi yang bersifat satu arah saja, namun kini juga menjadi sarana transformasi informasi dan data yang bersifat interaktif sehingga transaksi sosial ekonomi pun dapat dilakukan melalui media elektronik. Antara lain misalnya terjadi pada teknologi telepon, internet dan sebagainya.

Selain itu bank secara berkesinambungan harus melaksanakan edukasi kepada nasabah mengenai kegiatan operasional maupun produk dan jasa bank untuk menghindari timbulnya informasi yang menyesatkan dan merugikan nasabah.¹⁶

¹³ Ade Sanjaya, "Pengertian *Internet Banking* Tujuan dan Manfaat Sistem Keamanan Untuk Nasabah Menurut Para Ahli", diakses dari <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-internet-banking-tujuan-dan.html>, pada tanggal 2 Juli Agustus, jam 15.01 wib.

¹⁴ Budi Agus Riswandi, *op. cit*, hlm. 21-22.

¹⁵ Tri Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, (Jakarta : Ghalia Indonesia 2008), hlm. 88.

¹⁶ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nabah Bank : Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Indonesia*, (Jakarta : Penerbit Nusa Media, 2012), hlm.74

3. Tujuan dan Manfaat *Internet Banking*

a. Tujuan *Internet Banking*

Penggunaan *Internet Banking* oleh nasabah akan memberikan pelayanan yang lebih baik tanpa mengenal tempat dan waktu.

Tujuan *Internet Banking* bagi pihak bank yaitu:

- 1) Menjelaskan produk dan jasa seperti, pemberian pinjaman dan kartu kredit
- 2) Menyediakan informasi mengenai suku bunga dan kurs mata uang asing yang terbaru
- 3) Menunjukkan laporan tahunan perusahaan dan keterangan perslainnya
- 4) Menyediakan informasi ekonomi dan bisnis seperti perkiraan bisnis
- 5) Memberikan daftar lokasi kantor bank tersebut dan lokasi ATM
- 6) Memberikan daftar pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja baru
- 7) Memberikan gambaran mengenai bank
- 8) Menyediakan informasi mengenai sejarah bank dan peristiwa terbaru
- 9) Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memeriksa neraca tabungan dan memindahkan dana antar tabungan;
- 10) Menyediakan algoritma yang sederhana sehingga para nasabah dapat membuat perhitungan untuk pembayaran pinjaman, perubahan atau pengurangan pembayaran hipotik, dan lain sebagainya
- 11) Menyediakan sambungan menuju situs lain di internet yang masih berhubungan dengan *Internet Banking*.¹⁷

Layanan *Internet Banking* yang mengedepankan kecepatan dan efisiensi memberikan kemudahan bagi nasabah. Beberapa tujuan pihak nasabah menggunakan *Internet Banking* antara lain:

- 1) Mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan *Internet Banking* akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi (*personal computer*) nasabah bahkan lebih dekat tanpa harus datang ke kantor cabang
- 2) Mempercepat kegiatan transaksi perbankan, hanya dengan komputer

¹⁷ Mary J.Cronin, *Banking and Finance on The Internet*, John Wiley & Sons, (Canada: 1998), hlm. 75.

pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan beberapa “klik” di *mouse computer*, hal ini dapat dilakukan tanpa membuang- buang waktu untuk datang dan mengisi formulir dikantor bank

- 3) Menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan ke kantor cabang.¹⁸

Tujuan *Internet Banking* bagi pihak nasabah yaitu:

1. Mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan *Internet Banking* akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi tanpa harus datang ke kantor cabang;
2. Mempercepat kegiatan transaksi perbankan, hanya dengan modal komputer pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan komputer tanpa membuang-buang waktu untuk datang dan mengisi formulir di kantor cabang;
3. Menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan ke kantor cabang.¹⁹

b. Manfaat *Internet Banking*

Beberapa manfaat *Internet Banking* bagi pihak bank antara lain seperti yang dibahas di bawah seperti berikut:

- 1) *Business expansion*

Layanan *Internet Banking* menghilangkan batas ruang dan waktu dimana layanan perbankan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.

- 2) *Customer loyalty*

Bagi nasabah khususnya yang sering bergerak (*mobile*), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat karena dia dapat

¹⁸ Agus Nicholase, “Pengaruh Trust dan Loyalty terhadap Pelayanan I-Banking pada Bank BCA dan Bank Mandiri”, diakses dari <http://pdfsb.com/jurnal+bank?p=6.html>, pada tanggal 11 Juli 2019 jam 13.45Wib

¹⁹*Ibid.*

menggunakan satu bank saja.²⁰

3) *Revenue improvement*

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui *Internet Banking* dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang. Hal ini dikarenakan layanan *Internet Banking* dapat menekan biaya operasional bank (mengurangi biaya pemrosesan transaksi dan mengurangi kebutuhan pendirian cabang baru) dengan tidak mengurangi kemampuan melayani konsumen dalam jumlah yang sama. Selain itu, transaksi *Internet Banking* dapat meningkatkan pendapatan berbasis komisi atau biaya (*fee based income*) karena semakin sering nasabah bertransaksi lewat *Internet Banking*, semakin banyak pula *fee* yang diperoleh bank dan hal ini telah mendorong jenis pendapatan non-bunga tumbuh lebih cepat dari pada pendapatan bunga.²¹

4) *Competitive advantage*

Bank yang memiliki layanan *Internet Banking* akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki layanan *Internet Banking*.

5) *New business model*

Internet Banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru dimana layanan perbankan baru tersebut dapat diluncurkan melalui *web* dengan cepat.

Manfaat *Internet Banking* selain dapat menghemat biaya pelayanan (*overhead cost*) cukup signifikan, dapat menambah jumlah nasabah, melayani tuntutan pasar yang menghendaki pelayanan bank yang berorientasi *paperless*, *timeless*, dan *borderless*, *contagion*, *willingness* karena pengaruh bank-bank lain pada peer yang sama telah menyelenggarakan *Internet Banking*, membangun *image* dan peningkatan level persaingan khususnya bagi bank-bank yang belum banyak dikenal masyarakat, memperluas jaringan pelayanan yang atas dasar analisis ekonomis dan geografis lebih menguntungkan dan mudah untuk

²⁰ Budi Rahardjo, “Aspek Teknologi dan Keamanan dalam *Internet Banking*”, Materi Seminar *Internet Banking* di Banking Reseach and Regulation Directorate, Bank Indonesia, “*Internet Banking* Implementasi & Tantangannya ke Depan”, tanggal 13 Agustus 2001, hlm. 1-2.

²¹ Agus Nicholase, “Pengaruh *Trust* dan *Loyalty* terhadap Pelayanan *I-Banking* pada Bank *BCA* dan Bank *Mandiri*”, diakses dari <http://pdfsb.com/jurnal+bank?p=6.html>, pada tanggal 10 Juli 2019 jam 13.45Wib

menerapkan *Internet Banking* dibandingkan dengan membuka kantor cabang, serta *information collection* terutama informasi mengenai keinginan pasar perbankan, lebih cepat dan *up to date* diserap melalui *Internet Banking*.²²

Manfaat *Internet Banking* bagi pihak nasabah yaitu:

- 1) Nasabah dapat menjaga hubungan dan melakukan transaksi langsung dengan beberapa bank dan perusahaan pelayanan finansial hanya dengan menggunakan jaringan yang sama
- 2) Nasabah dan bank menjadi lebih mandiri dan tidak lagi bergantung pada satu distributor saja
- 3) Dengan adanya *Internet Banking* maka akan menarik perusahaan perangkat lunak untuk saling bersaing, yang kemudian akan menghasilkan harga maupun kualitas yang lebih baik dan dapat menawarkan produk dan jasa yang lebih beragam, baik untuk nasabah dan bank
- 4) Nasabah dapat berhubungan dengan semua institusi finansial mereka tanpa harus memiliki perangkat lunak, penyedia jaringan penghubung yang berbeda
- 5) Pengurangan biaya transaksi, karena bank berusaha untuk menyediakan harga yang lebih rendah untuk dapat bersaing dengan bank lain.²³

4. Jenis Jenis Produk *Internet Banking*

a) *Internet Banking* (via internet/komputer)

Internet Banking merupakan salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Jenis kegiatan *Internet Banking* dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu *Informational Internet Banking*, *Communicative Internet Banking*, dan *Transactional Internet Banking*. Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa, *Internet Banking* merupakan salah satu jasa layanan bank melalui jaringan internet yang

²² Reza Kurniawan, *Pengantar Akuntansi* (Jakarta: CV. Wahana Karya Grafika, 2012), hlm.16

²³ *ibid*

memungkinkan nasabah untuk mendapatkan jasa dan layanan perbankan seperti memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan.

b) *Mobile Banking (via smartphone)*

1) Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon selular/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator selular. Untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan mendaftarkan no. HP yang akan digunakan di samping *password* untuk keamanan bertransaksi.

Pengertian *M-Banking* menurut Riswandi, *M-Banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *M-Banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *M-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*.

Melalui adanya *handphone* dan layanan *M-Banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu, *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Layanan *M-Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi di mana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *M-Banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card (SIM Card)* atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau *SIM Toolkit*.

2) Faktor- Faktor *M-Banking*

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan *M-Banking* yaitu:

I. Keamanan sistem *M-Banking*.

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan mobile banking. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan mobile banking untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media mobile banking.

II. Kemudahan suatu website untuk diakses.

Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media mobile banking merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan mobile banking. Semakin mudah konsumen dalam mengakses situs atau website perusahaan jasa layanan perbankan secara mobile akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen

III. Privasi pengguna.

Dalam sistem layanan perbankan / transaksi keuangan secara mobile, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

IV. Kehandalan layanan (layanan 24 jam).

Transaksi keuangan secara mobile memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam

sehari) akan lebih diminati nasabah.

V. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan.

Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan (*M-Banking*) adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan *mobile banking*. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *mobile banking* nya.

VI. *Provider* jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan signal.

c) ATM

1) Pengertian ATM

ATM dalam bahasa Indonsia yaitu Anjungan Tunai Mandiri atau dalam bahasa Inggris *Automated Teller Machine* atau (*Automatic Teller Machine*) adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan tanpa perlu dilayani oleh seorang teller. ATM juga bisa digunakan untuk penyimpanan uang, atau cek, transfer uang, atau bahkan membeli pulsa telepon seluler.

ATM adalah kepanjangan dari *Automatic Teller Machine*. Secara harfiah *automatic* berbicara otomatis, teller adalah petugas perbankan yang berada di depan untuk melayani nasabah dalam urusan setor uang dan tarik dana, sedangkan machine adalah mesin. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ATM adalah sebuah mesin yang secara otomatis dapat bekerja menggantikan peran dari teller.

Kartu ATM adalah jenis APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana , yakni kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank (LBS) yang berwenang untuk menghimpun

dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.²⁴

Menurut Allen H. Lipis ATM adalah alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank, yang sanggup untuk mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan yang rutin. *Automatic Teller Machine* di Indonesia juga dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri.

2) Manfaat ATM

Kemajuan teknologi informasi perbankan saat ini tentunya semakin baik, terutama pada fasilitas ATM. Secara umum fungsi ATM adalah agar dapat melakukan penarikan uang tunai, namun selain itu masih banyak fungsi ATM yang dapat mempermudah kepentingan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan seperti :

- I. Informasi Saldo.
- II. Pembayaran Umum: tagihan telepon, kartu kredit, listrik, air, handphone, dan uang kuliah.
- III. Pembelian : pembelian tiket penerbangan dan isi ulang pulsa,
- IV. Pengubahan Pin ATM

Selain itu manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah dari pelayanan ATM tersebut adalah :

- I. Dapat melakukan transaksi perbankan dalam bentuk tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang.
- II. Dapat melakukan transaksi perbankan tanpa dibatasi waktu dan tempat, karena layanan ATM on-line selama 24 jam
- III. Tidak perlu menyimpan uang kertas terlalu banyak karena dengan menggunakan ATM bisa melakukan tarik tunai sesuai yang kita butuhkan.
- IV. Menghemat waktu, dan Aman.²⁵

²⁴ Ir. R. Serfianto Dibyo Purnomo, dkk. *untung dengan kartu kredit, kartu atm-debit & uang elektronik*, Jakarta: Visimedia 2012, hal. 83

d) *SMS Banking (viaSMS)*

SMS Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/*handphone* dengan menggunakan media SMS (*short message service*).

5. Keuntungan *Internet Banking*

- a) Dapat bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
- b) Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer dan/atau *handphone*, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisiensi biaya.
- c) Aman. *Electronic Banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key Token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.
- d) Mudah, Cukup melakukan *registrasi Internet Banking* muamalat di ATM Muamalat dan registrasi *M-Token* di *Customer Service* Kanca/KCP Muamalat Indonesia dapat langsung bertansaksi dengan mengakses alamat <https://ib.muamalatbank.com>.
- e) Keamanan yang berlapis
Menggunakan teknologi kriptografi seperti penggunaan enkripsi dengan menggunakan SSL (*Secure Socket Layer*) yang akan mengacak dan menyandikan data transaksi. Dilengkapi dengan *M-Token* sebagai kode pengaman tambahan yang diberikan kepada pengguna *Internet Banking* untuk dapat melakukan transaksi *finansial*. *M-Token* dikirim melalui SMS setelah pengguna melakukan permintaan *M-Token*. Tidak memerlukan tambahan perangkat karena *M-Token* akan dikirimkan via sms ke nomor

²⁵ Sambiaga Roni, *Sistem Keamanan ATM (Automated Teller Machine/ Anjungan Tunai Mandiri)*, Fakultas Teknik Informatika, Institut Teknologi Bandung, hal. 89

handphone anda maka tidak diperlukan perangkat tambahan yang harus anda bawa.

6. Keamanan transaksi *Internet Banking* .

- a) PIN merupakan kode akses sehingga no pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b) Untuk *Internet Banking*, *User ID* bersifat rahasia dan *key token* tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
- c) Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan risiko.
- d) *Sim Card Handphone* harus dilindungi karena nomer telepon tersebut sudah terdaftar pada *database* komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui *phone banking*. Apabila nomor *handphone* tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus di-*unregistered*.

B. Kelancaran Transaksi

1. Pengertian Kelancaran

Hakikat Kelancaran, Kelancaran dalam arti luas adalah tidak tersendat-sendat, kelancaran terjadi ketika seseorang atau kelompok akan mencapai tujuan. Kelancaran ini bersifat positif, karena sebagai suatu pemacu untuk mencapai tujuan yang dicapai.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia lancar adalah tidak tersendat-sendat atau tidak tersangkut sangkut. Kelancaran memiliki arti yang sangat penting dalam setiap pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan. Suatu tugas atau pekerjaan akan terlaksana apabila ada kelancaran pekerjaan tersebut. Kelancaran merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terlaksana dengan baik dan maksimal. Dengan demikian kelancaran adalah suatu yang dapat mendorong kegiatan aktivitas yang akan dikerjakan oleh mahasiswa sehingga akan berpengaruh pada pencapaian hasil yang diinginkan.

2. Transaksi

Secara umum transaksi dapat diartikan sebagai kejadian ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak 2 pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar sama-sama suka ataupun atas dasar suatu ketetapan hukum atau syariah yang berlaku.²⁶ Dalam sistem ekonomi yang paradigma Islami, transaksi harus dilandasi oleh aturan hukum-hukum Islam (syariah) karena transaksi adalah manifestasi amal manusia yang bernilai ibadah dihadapan Allah, yang dapat dikategoriakan menjadi 2 yaitu transaksi halal dan haram.”

Transaksi ialah Pertukaran barang dan jasa antara (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis.²⁷

Transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak (penjual dan Pembeli) yang saling menguntungkan dengan adanya data/bukti/dokumen pendukung yang dimasukkan kedalam jurnal setelah melalui pencatatan.²⁸

Transaksi adalah suatu kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak(seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha pinjam meminjam dan lain-lain atas dasar suka sama suka ataupun atas dasar suatu ketetapan hokum/syariat yang berlaku. Dalam buku Slamet wiyono transaksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai berikut: “Persetujuan jual beli dalam perdagangan antara pihak pembeli dan penjual”.²⁹

3. Nasabah

Nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari

²⁶Sunarto Zulkifli, *Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta:Zikrul Hakim 2003), hal. 10

²⁷ Stice Dan Skousen, *Akuntansi Keuangan*. Edisi Enam Belas (Jakarta:Salemba Empat,2007), hal. 71

²⁸ Indra Bastian, *Sistem Akuntansi Sektor Publik*, (Jakarta:Salemba Empat,2007), hal.27

²⁹ Slamet Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasar PSAK Dan PAPSII*, (Jakarta:Grasindo, 2005). Hal 21

nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank

Dalam buku Komaruddin, Djaslim Saladin menjelaskan "Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank" adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.³⁰

Dari pengertian di atas penulis memberikan kesimpulan bahwa "Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank

Dari Ketiga Pengertian diatas dapat saya simpulkan bahwa yang dimaksud dengan Kelancaran Transaksi Nasabah ialah suatu Proses kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (Nasabah) dalam kegiatan Ekonomi maupun bisnis dan kegiatan itu dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak tersendat-sendat.

4. Indikator Kelancaran Transaksi Nasabah

Berkaitan dengan layanan *Internet Banking* dan kepuasan, seorang peneliti yang bernama nochai dalam penelitiannya mengungkapkan ada enam hal yang digunakan sebagai indikator untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yaitu Pertanggung jawaban keamanan, Efisiensi transaksi, Bantuan kepada pelanggan, Kemanan pelayanan, Kemudahan penggunaan, Performa, Konten layanan.

a) Pertanggungjawaban Keamanan

Pertanggungjawaban atau kepercayaan diartikan sebagai sebuah tindakan pelayanan yang tepat, baik secara waktu maupun sistem sebagaimana dijanjikan oleh pihak perusahaan (dalam konteks ini bank). Yang dimaksud dari kepercayaan adalah secara akurat memberikan info terkait pembayaran atau pengeluaran, menyimpan catatan secara tepat (demi perusahaan maupun nasabah), dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang direncanakan atau seharusnya. Dalam sebuah penelitian lebih lanjut,

³⁰ Komaruddin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta:CV. Rajawali), hal. 54

kepercayaan juga dapat disubkategorikan seperti diantaranya menyediakan pelayanan seperti yang sudah dijanjikan, kesiapan pihak bank dalam menghadapi problematika pelayanan nasabah, memberikan pelayanan tepat pada waktunya, di waktu yang sudah dijanjikan, dan mempertahankan catatan bersih (tidak ada *feedback* negatif dari pelanggan). Berdasarkan hal-hal diatas, pertanggungjawaban atau kepercayaan berada paling atas dalam penilaian kepuasan pelanggan.

b) Efisiensi Transaksi

Efisiensi transaksi adalah kemampuan nasabah mengakses website guna menemukan fitur atau produk apa yang dilayani bank, mendapatkan informasi terkini, dan melakukan kesemuanya dengan usaha seminimal mungkin (birokrasi tidak lelet). Untuk memaksimalkan efisiensi transaksi, pihak bank wajib memperhatikan sejumlah hal, diantaranya: informasi yang tersedia di website harus *up to date*, respon yang cepat, waktu pengunduhan file atau data yang tidak memakan waktu, informasi produk atau fitur yang komplit, tutorial/demonstrasi, dan fungsi bantuan lainnya.

c) Bantuan kepada Pelanggan

Layanan berupa bantuan kepada pelanggan dimulai dari titik paling awal Artinya, pihak bank wajib melayani pelanggan bahkan sebelum pelanggan menentukan keputusannya. Bank harus bisa membuat pelanggan mengerti secara detil apa yang pelanggan ingin dan akan lakukan, serta keuntungan ataupun risiko yang akan terjadi. Yang terpenting dalam bentuk layanan ini adalah pelanggan bisa merasa seperti di rumah, sehingga tidak ada rasa takut untuk melakukan transaksi m-Bank juga harus siap menerima pertanyaan dan menjawab masalah yang didapat selama proses berlangsung. Di industri perbankan internet, bantuan secara kontinyu seperti disebutkan diatas sangatlah penting. Bank harus maklum bahwasanya tidak semua orang paham internet, atau bahkan menggunakan komputer. Jadi kepuasan pelanggan bisa diukur dari apakah mereka sanggup melakukan transaksi tanpa masalah, atau jika pun ada masalah, perusahaan sudah siap membantu.

d) Keamanan Pelayanan

Kemanaan di sini diartikan sebagaimana pelanggan harus terbebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Meski transaksi dilakukan secara online, pelanggan wajib mendapatkan kepastian sekuritas mulai dari fisik, finansial dan kepercayaan diri. Oleh karenanya, dibutuhkan pekerja atau karyawan yang bisa menjaga pelanggan merasa aman selama proses transaksi, dan lagi-lagi, harus bisa menjawab segala pertanyaan yang kontekstual, meski kadang ditemui pelanggan yang menanyakan hal-hal di luar konteks.

e) Kemudahan Penggunaan

Yang termasuk dari kemudahan penggunaan diantaranya adalah alamat URL yang mudah diingat, website yang mudah diakses, navigasi yang mudah dimengerti, konten yang tepat secara tata letak dan aturan penggunaan.

f) Performa

Maksud dari performa adalah karakteristik produk utama yang didasarkan pada kebutuhan fungsional, bukan tergantung dari preferensi tidak langsung. Bank harus menyediakan layanan *Internet Banking* yang berkualitas, baik dari segi kecepatan, ketepatan, daya guna, dan fitur-fitur yang memanjakan yang ditawarkan pihak bank kepada nasabahnya.³¹

C. Penerapan Layanan *Internet Banking* Dalam Kelancaran Transaksi Nasabah

Penerapan Layanan *Internet Banking* dalam kelancaran Transaksi Nasabah yaitu suatu layanan sebagai fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan *personal computer*, Laptop, Android dan lain- lain. *Internet Banking* akan memberikan nasabah kemudahan dan kelancaran Transaksi, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi online. Dalam layanan *Internet Banking* transaksi dapat dilakukan dimanapun dan

³¹Nochai, Rangan and Titida Nochai. 2013. *The Impact of Internet Banking Service on Customer Satisfaction in Thailand: A Case Study in Bangkok International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)* Volume 1, Issue 1 (2013) ISSN 2320-4044 (Online)

kapanpun, selama terdapat koneksi jaringan internet. *Internet Banking* akan memberikan kemudahan, Kelancaran transaksi, keamanan, serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online.

Teknologi *Internet Banking* dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan tidak lepas dari peran teknologi informasi, tidak dapat di pungkiri dalam bidang maupun perbankan penerapan teknologi adalah untuk memudahkan operational intern perusahaan, juga bertujuan untuk semakin melancarkan transaksi terhadap nasabah. apalagi pada saat ini terdapat bnyak kesamaan terhadap produk-produk yang ditawarkan terhadap nasabah. Sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah, cepat dan praktis. Hal ini membuat layanan terjadi semakin baik dari sisi nasabah maupun pihak bank

Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis tansaksi perbankan melalui internet, khususnya via web. Pengolahan data keuangan secara elektronik meliputi pemerosesan transaksi sampai dengan penyusunan laporan keuangan. Sedangkan pengelolaan data elektronis atas pelayanan jasa perbankan lainnya meliputi penggunaan *Automated Teller Machine (ATM)*, *Electronic Found Transfer (ETF)* dan *Home Banking Service*. Dengan adanya keputusan dari pihak BI tentang sistem tknologi informasi, maka seluruh bank-bank di indonesia ingin memberikan pelayanan yang mudah dan memuaskan bagi nasabah dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi.

Banyak keuntungan yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dihemat karena transaksi *Internet Banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet. Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs *web*, dimana terdapat fasilitas *Internet Banking* milik Bank Muamalat. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan *login* dan dapat melakukan aktifitas perbankan melalui situs web yang diberikan oleh bank.

D. Penelitian Terdahulu

Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Riska Nofia Safitri	2016	Penerapan <i>E-Banking</i> Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang	Dari hasil penelitian ini dilihat bahwa Penerepan <i>E-Banking</i> berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yng di harapkan. Prosedur penggunaan <i>E-Banking</i> dilakukan sesuai dengan proses dan peraturan yang berlaku.
Agie Widyanto	2016	Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan Dan Risiko Dengan Minat Menggunakan <i>Internet Banking</i> (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Gadjah Mada Yogyakarta)	Hasil penelitian uji Korelasi Spearman, menunjukkan bahwa variabel yang utama berhubungan erat dengan minat menggunakan <i>Internet Banking</i> adalah variabel kualitas layanan, diikuti dengan variabel kepercayaan, risiko dan variabel yang paling lemah berhubungan dengan minat menggunakan <i>Internet Banking</i> adalah variabel kemudahan penggunaan.
Nasser Atorf,	2002	<i>Internet Banking</i> di	Dapat disimpulkan

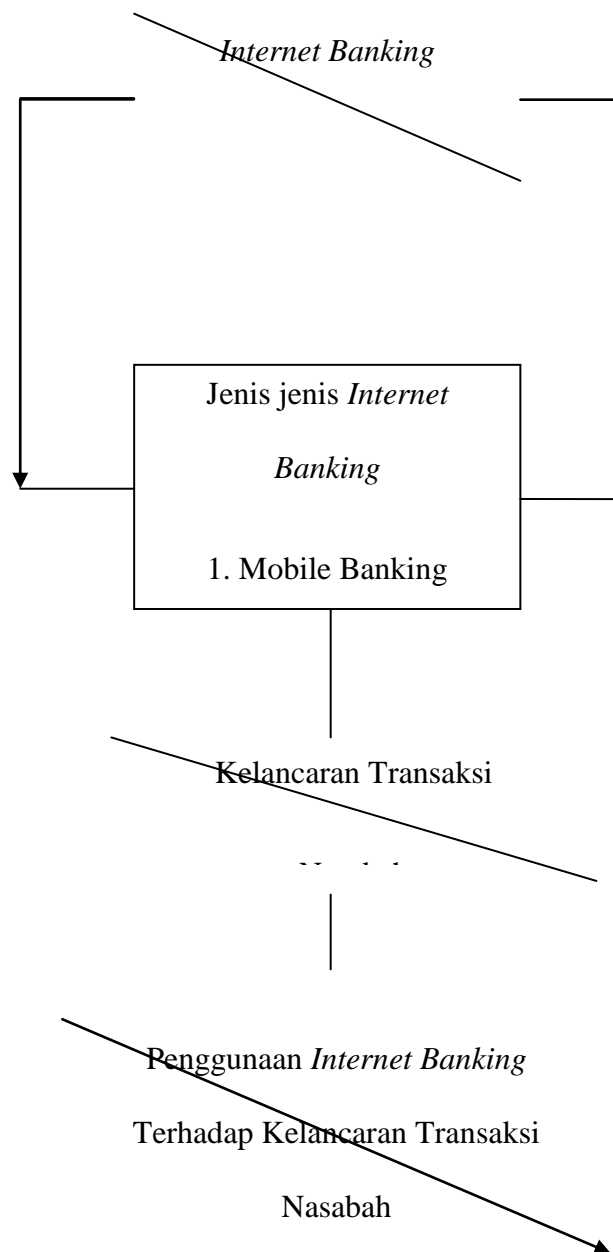
Agus Sugiono, dkk		Indonesia	bahwa perkembangan <i>Internet Banking</i> di Indonesia dapat meningkat pesat sejalan dengan perkembangan teknologi, permintaan pasar, letak geografis dan jumlah penduduk. Penataan operasi <i>Internet Banking</i> diperlukan untuk menghindari permasalahan dimasa mendatang serta memadahkan pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia.
Muammar Arif Setyawan	2015	Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk <i>Internet Banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI pandanaran semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah termasuk cukup besar (50,5% %).
Muftavida	2015	Minat individu	Hasil analisis untuk

Higya Aryani		terhadap penggunaan <i>Internet Banking</i> : Pendekatan Modifiet Technology Acceptance Model	model ini menunjukkan bahwa kegunaan, kepercayaan, dan resiko berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan <i>Internet Banking</i> .
--------------	--	---	---

E. Kerangka Teoritis

Gambar 2.1

Kerangka Teoritis



Kerangka teoritis disini adalah landasan teori yang dijadikan pegangan untuk menyelesaikan atau memecahkan permasalahan dan untuk mencari jawaban yang mendekati kebenaran.

Dalam permasalahan ini akan ditelusuri hal-hal yang berkaitan dengan *E-Banking* Bank Muamalat KCP. Binjai, dengan menjelaskan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dari layanan *E-Banking*, mengetahui respon bank terhadap kebutuhan nasabah terkait dengan layanan *E-Banking* dan untuk mengetahui bagaimana Penerapan *E-Banking* Untuk Kelancaran Transaksi Nasabah.

Perbankan elektronik atau *E-Banking* yang juga dikenal dengan istilah *Internet Banking* ini dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu maupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *Internet Banking* yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tahun 2007 tentang penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Adanya *E-Banking* ini adalah hasil dari perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh bank untuk menjawab kebutuhan nasabah yang menginginkan service cepat, aman, memiliki fitur yang lengkap, murah dan tersedia setiap saat (24 jam) dan dapat diakses dimana saja baik itu dari Hp, Komputer, laptop, PDA, dan sebagainya.

Bila masyarakat menghendaki lebih banyak akan suatu barang atau jasa, maka hal ini akan tercermin pada kenaikan permintaan akan barang/jasa bisa muncul karena faktor kebutuhan ataupun faktor keinginan. Kebutuhan ini terkait dengan segala sesuatu yang harus dipenuhi agar sesuatu barang berfungsi secara sempurna.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan jenis masalah yang diselidiki, tempat dan waktu yang dilakukan serta teknik dan alat yang digunakan dalam melakukan penelitian, maka pendekatan yang digunakan adalah Data Kualitatif, yaitu data dalam bentuk deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil informasi tentang nasabah yang menggunakan *Internet Banking* pada PT. Bank Muamalat Kcp Binjai.

B. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penelitian lokasi dimaksud untuk mempermudah dan memperjelas objek yang menjadi sasaran penelitian, sehingga permasalahan tidak terlalu luas. Tempat penelitian dipilih karena adanya ketersediaan penuh dari pihak Bank untuk bekerjasama dan membantu penulis dengan memberikan data dan informasi penulis butuhkan guna kelancaran penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kcp Medan-Binjai, yang beralamat di Kompleks Binjai Supermall Block Gr-05, Binjai, Kota Binjai, Sumatera Utara- 20228.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kcp Binjai yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta Binjai Supermall Blok GR-05 Binjai dilaksanakan pada bulan Januari sampai November 2019

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Penelitian dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh penelitian secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan.¹

D. Penentuan Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah mengenai penerapan layanan *internet banking* dalam kelancaran transaksi nasabah pada PT. Bank Muamalat kantor cabang pembantu Binjai. Sedangkan, subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Kantor cabang Pembantu Binjai. Penulis mengambil 30 sampel atau pengguna *internet banking* yang secara aktif menggunakan *internet banking* dalam bertransaksi.

Dalam penelitian menggunakan teknik triangulasi yaitu dengan cara observasi, wawancara serta dokumentasi, peneliti menanyakan beberapa pertanyaan yang menyangkut indikator dalam kelancaran transaksi nasabah kepada ke 30 nasabah yang aktif menggunakan *internet banking* dalam

¹Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPF, 2002, hlm. 146-147

bertansaksi.

Dengan ini peneliti menarik nasabah sebagai subjek Penelitian dengan alasan bahwa mereka sebagai nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai, serta *Branch Manager* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai sebagai Informan tambahan. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam, sebagai bahan penunjang atau data skunder adalah *Branch Manager* Bank Muamalat kantor cabang Pembantu Binjai, pencatatan laporan yang mendukung penelitian, serta studi kepustakaan dengan membaca literatur yang berhubungan dengan penelitian. Dari kedua subjek ini memiliki kriteria diantaranya:

1. Bersedia diwawancarai
2. Menggunakan Internet Banking
3. Nasabah Bank Muamalat KCP Binjai

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.²

Melalui observasi diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan sosial, yang sukar diperoleh dengan metode lain. Observasi dilakukan jika belum banyak keterangan yang dimiliki tentang masalah yang diselidiki. Observasi diperlukan untuk menjajaknya. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya dan mungkin petunjuk-petunjuk cara memecahkannya.

² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014, hlm. 226

Mengadakan informasi menurut kenyataan, melukiskannya dengan kata-kata secara cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengolahnya dalam rangka masalah yang diteliti secara ilmiah bukanlah pekerjaan yang mudah. Selalu dipersoalkan hingga manakah hasil pengamatan itu valid dan reable serta hingga manakah obyek pengamatan itu representatif sebagai gejala yang bersamaan.³

2. Metode Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.⁴ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Untuk memperoleh informasi yang tepat dan objektif setiap interviewer harus mampu menciptakan hubungan baik dengan interviewer atau responden atau mengadakan rapport, yaitu situasi psikologis yang menunjukkan bahwa responden bersedia bekerja sama, bersedia menjawab pertanyaan dan memberi informasi sesuai dengan pikiran serta memberi informasi dengan keadaan yang sebenarnya.⁵

Dalam penelitian ini peneliti melakukan metode wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan

³Nasution, *Metode Research (penelitian ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003, hlm. 106

⁴ Ibid., hlm. 113

⁵ Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006, hlm. 17

wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan Pihak yang diwawancara dalam penelitian ini adalah Nasabah yang menggunakan *Internet Banking* Di Bank Muamalat KCP. Binjai.

3. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life historic), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain- lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁶

Foto juga merupakan salah satu bahan dokumenter. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif. Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan oleh penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri.⁷

F. Uji Keabsahan Data

Hal ini menunjukkan bahwa apa yang diamati peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dilokasi peneliti dan penjabaran dari deskripsi permasalahan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dengan menggunakan teknik triangulasi, teknik ini merupakan pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Dalam penelitian ini kebenaran data menggunakan tiga sumber yang berarti dalam penelitian ini membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melaui

⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 329

⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010, hlm. 160

waktu dan alat benda yang jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan setiap waktu.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang didepan umum dengan apa yang informan katakan.
4. Membandingkan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan, orang pemerintahan dan sebagainya.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen secara kontinyu. Tujuannya jelas yaitu untuk bisa mengetahui adanya alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tidak hanya mengharap bahwa hasil perbandingan tersebut merupakan kesamaan pandangan, pendapat ataupun pemikiran.⁸

G. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif, yaitu bahwa ketiga komponen aktivitasnya berbentuk interaksi dengan proses pengumpulan data berbagai proses siklus.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan. Dalam bentuk ini peneliti tetap bergerak diantara tiga komponen analisis, yaitu:

1. Data Reduktion (Reduksi data)

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya, jadi laporan lapangan sebagai bahan mentah disingkatkan, direduksi, disusun lebih sistematis, ditonjolkan pokok-

⁸ *Ibid*, hlm. 330-331

pokok yang penting, diberi susunan lebih sistematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberi gambaran yang lebih tajam. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu.⁹

2. Data *display* (Penyajian data)

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, dan wawancara dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), dan CL (Catatan Lapangan).

Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, dan catatan lapangan diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara dan observasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks. Tabel 1 berikut menyajikan daftar pengkodean awal data:

Tabel 1. Daftar Pengkodean Awal Data

KOMPONEN	KODE	BRANCH MANAGER	NASABAH
Cacatan Lapangan	CL	1	30
Catatan Wawancara	CW	1	30

3. Data *conclusion drawing* (penarikan kesimpulan)

Langkah kedua dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang

⁹ Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Medan: FEBI UIN-SU PRESS, hlm. 81

dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan.¹⁰

¹⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, hlm. 95-99

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Bank Muamalat
 - a. Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Beberapa tahun yang lalu Indonesia dan beberapa negara di Asia Tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berdampak terhadap perbankan nasional yang menyebabkan timbulnya kredit macet pada segmen korporasi. Bank Muamalat pun ikut terimbas dampak tersebut. Tahun 1998, angka non performing financing (NPF) Bank Muamalat sempat mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar 105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp 39,3 miliar atau kurang dari sepertiga modal awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21

Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muammalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muammalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muammalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat. Bank Muammalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (I) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (II) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (III) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (IV) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (V) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muammalat pada tahun ketiga. dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muammalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 *merchant debit*. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia *Electronic Payment System* (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.

Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah,

namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 *award* bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia 2009* oleh *Islamic Finance News* (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic 2009* oleh *Global Finance (New York)* serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009* oleh *Alpha South East Asia* (Hong Kong).

b. Sejarah Bank Muamalat Binjai

Bank Muamalat KCP Binjai yang berlokasi di Komplek Binjai Super Mall Blok GR- 05 Kota Binjai, Sumatera Utara, kodepos 20228.PT Bank Muamalat Binjai diresmikan di Masjid Agung Binjai. Bank Muamalat tersebut berdiri pada tahun 12 september 2002. Bank Muamalat ini berperan sebagai kanto rcabang pembantu (Dalam Negeri) syariah.

Bank muamalat ini memberikan layanan seperti membuka tabungan baru, pengajuan pinjaman kredit berbasis syariah, pembuatan kartu debit Bank Muamalat, *registrasi* layanan *internet banking*, pengajuan aplikasi kartu kredit Bank Muamalat, transaksi transfer dan pembayaran tagihan. Termasuk menyampaikan komplain dan keluhan apabila layanan dan produk perbankan Bank Muamalat mengalami gangguan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Muhammad Muslim sebagai *Sub Branch Manager* yaitu:

“ Bank Muamalat ini di resmikan pada tahun 2002 di Masjid Agung Binjai ini, peresmianya di hadiri oleh wakil walikota Timbas Tarigan, saat itu juga dihadiri ketua MUI Binjai M. Jamil dan Oleh karyawan Bank Muamalat se Sumbagut. Bank muamalat Binjai ini memberikan layanan yang sama pada umumnya dengan Bank Muamalat lain, dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Bank muamalat binjai juga melayani Internet banking, dan sudah menerapkannya untuk kelancaran transaksi Nasabah.”(CW- 1-01).³²

³²Wawancaradengan Muhammad Muslim, *KepalaCabang Bank MuamalatKcpBinjai*, padatanggal 21 Oktober 2019

2.Makna Logo Bank MuammalatIndonesia



Gambar logo 4.1

Logo bank Muammalat Indonesia

Bank Muammalat adalah bank Syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Dengan dominan warna ungu yang menjadi ciri khas, serta keramahan, kenyamanan dan nuansa islami yang disajikan dimulai ketika anda memasuki *banking hall* menjadi salah satu keunggulan Bank Muammalat.



Gambar Logo Huruf Arab 4.2

Logo bank muammalat terdiri dari tiga huruf arab, yaitu huruf-huruf *Daal*, *Yaa* , *Nuun*, dengan menggunakan tiga titik, dua huruf dan satu huruf *Nuun*. Rangkaian huruf tersebut selalu menghasilkan makna hubungan timbal baik yang adil dan harmonis''

- 1) *Din* – Agama, yaitu segala bentuk aktifitas merupakan hubungan timbal balik yang didasari oleh agama yang bertujuan menciptakan hubungan harmonis dengan semua pihak.
- 2) *Din* – perhitungan yang teliti, ketaatan, ganjaran. Perhitungan lalu lintas

keuangan dilakukan dengan sangat teliti, selalu didasari oleh ketaatan kepada Allah swt dan peraturan-peraturan yang berlaku demi memperoleh ganjaran baik duniawi maupunukharawi.

- 3) *Daiya* – memberi atau menerima pinjaman, pemberian pinjaman tanpa margin/ bagi hasil untuk membiayai pengusaha kecil yang tidak memiliki modal tetapi mempunyai potensi bisnis yang baik (*Al Qardul Hasan*) hutang yang timbul sebagai konsekuensi dari pembiayaan yang diberikan oleh bank muamalat untuk investasi.
- 4) Titik-titik yang diletakkan pada huruf-huruf diatas berfungsi lebih menjelaskan huruf tersebut dan bilangan tiga adalah tiga angka kesempurnaan sehingga ketiga titik pada huruf-huruf yang dipilih dimaksudkan sebagai lambang kejelasan yang sempurna yang dapat di peroleh dan diberikan oleh bank muammalat.
- 5) Warna hijau melambangkan kesuburan, pengembangan dan pertumbuhan sekaligus melambangkan nilai-nilai agama yang selalu menjadi pegangan para pengelola bank ini. Logo bank muamalat secara ringkas adalah: “ lambang yang menunjukkan suatu rangkaian kegiatan ekonomi yang aktif dan harmonis didalam suatu negeri yang subur dan peradaban tinggi serta berdasarkan nilai-nilai agama yang luhur.’

3. Visi dan Misi Bank MuamalatIndonesia

1) Visi

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

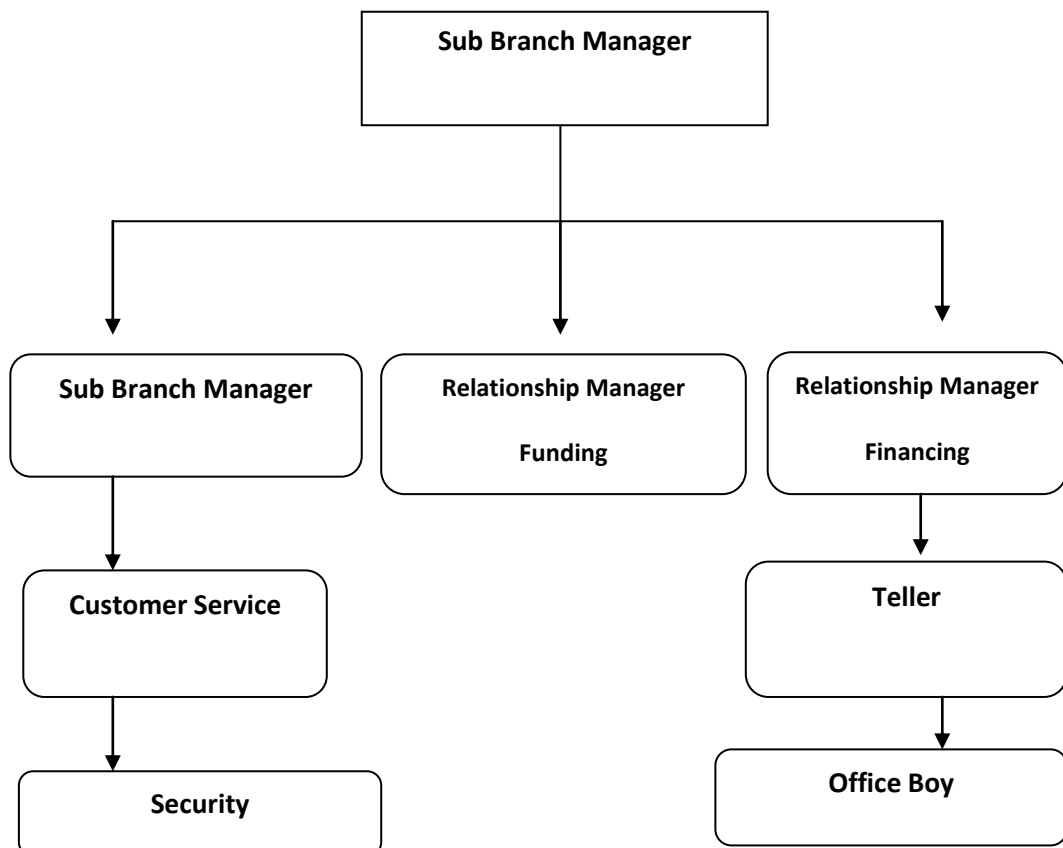
2) Misi

Menjadi *Role Model* Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

4. Tujuan Berdiri Bank Muamalat Indonesia

Adapun tujuan berdirinya Bank Muamalat Indonesia yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui :
 - a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
 - b) Meningkatkan kesempatan kerja
 - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak
 - 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan Bank karena masih menganggap bunga Bank itu Riba.
 - 3) Mengembangkan lembaga bank dan system perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan paertisipasi masyarakat sehingga menggalangkan usaha-usahaekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan kedaerah-daerah terpencil.
 - 4) Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.
5. Struktur Organisasi PT. Bank Mumalat KCP Binjai



Gambar 4.3

Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat KCP Binjai

Berikut ini jumlah tenaga kerja yang beroperasi di Bank Muamalat kantor cabang pembantu Binjai :

1. Pimpinan/ <i>Branch Manager</i>	: 1 Orang
2. <i>Resident Auditor</i>	: 1 Orang
3. <i>Relationship Manager Funding</i>	: 1 Orang
4. <i>Relationship Manager Financing</i>	: 1 Orang
5. <i>Customer Service</i>	: 1 Orang
6. <i>Teller</i>	: 1 Orang
7. <i>Office Boy</i>	: 1 Orang
8. <i>Security</i>	: 2 Orang
9. <i>Driver</i>	: 1 Orang

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Analisis *Internet banking* Bank Muamalat Binjai

Sebagai bank yang menjadi bank utama syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia memiliki berbagai saluran *Electronic Banking* atau *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan akan layanan melalui media elektronik untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

Dengan *Electronic Banking* Bank Muamalat Indonesia atau *e-Muamalat*, tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti *internet* dan telepon genggam.

Contohnya adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang atau pengecekan saldo dan mutasi rekening.



Gambar 4.4

1. Saluran *e-Muamalat*

Dalam penggunaan fasilitas jasa perbankan, Bank Muamalat memiliki berbagai saluran *E-Banking* atau dikenal sebagai *e-Muamalat* yaitu:

a) SalaMuamalat

SalaMuamalat merupakan layanan *phone banking* melalui IVR (*Interactive Voice Response*) dan petugas layanan nasabah yang beroperasi 24 jam yang memberikan.

b) Syarat SalaMuamalat yaitu sbb:

- 1) Memiliki rekening tabungan dan atau giro perorangan.
- 2) Memiliki kartu ATM Muamalat.

c) Biaya terkait SalaMuamalat yaitu sbb:

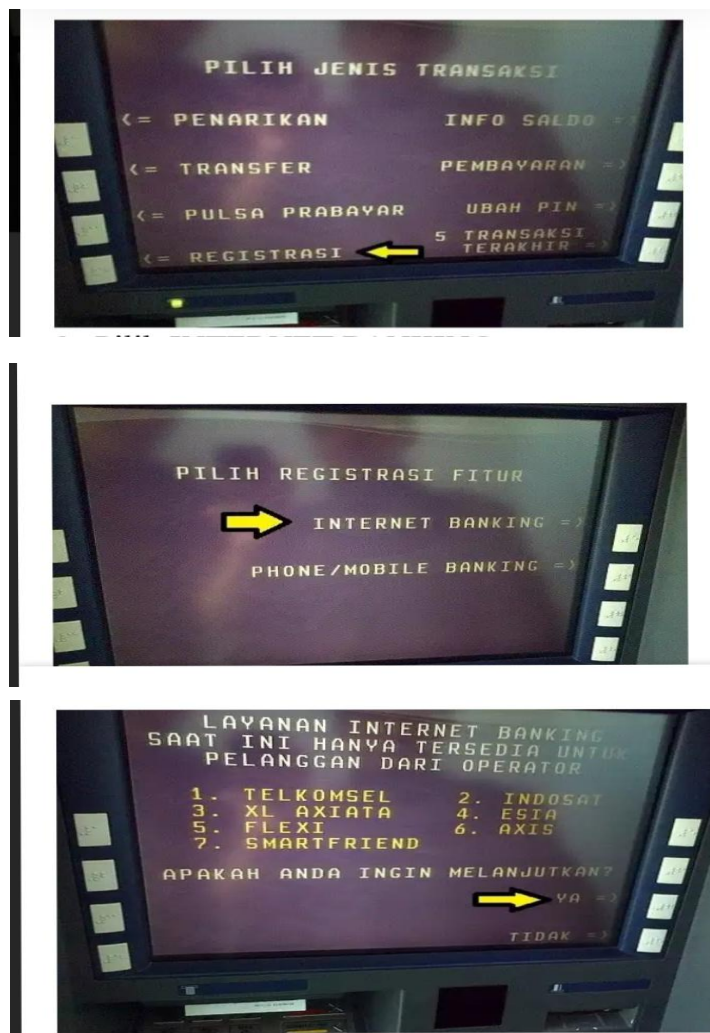
- 1) Tidak ada biaya administrasi bulanan.
- 2) Biaya melalu PSTN (jaringan telepon tetap dari Telkom) menggunakan tarif pulsa lokal.
- 3) Biaya melalui ponsel sesuai ketentuan biaya *provider* yang digunakan.

d) Berikut fitur pada SalaMuamalat:

- 1) Informasi, berupa informasi saldo, informasi 5 transaksi terakhir, dan informasi produk.
- 2) Transaksi Finansial, berupa transfer antar Bank Muamalat.
- 3) Pembayaran, berupa ZIS.

2. 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.



Gambar 4.5

- a) Manfaat *internet banking* Muamalat yaitu sbb:
- 1) Transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.
 - 2) Aman, menggunakan *soft token* (*mPass Code*) berupa SMS dan ada *limit* transaksi.
 - 3) Satu akses, satu *user ID* untuk semua produk.
- b) Syarat *internet banking* Muamalat yaitu sbb:

- 1) Memiliki rekening tabungan dan atau giro perorangan.
 - 2) Memiliki kartu ATM Muamalat.
 - 3) Melakukan registrasi *internet banking* di ATM Muamalat.
 - 4) Memiliki jaringan *internet*.
 - 5) Akses web *internet banking* <http://ib.muamalatbank.com>.
- c) Biaya terkait *internet banking* Muamalat yaitu sbb:
- 1) Tidak ada biaya administrasi bulanan.
 - 2) Biaya penggunaan layanan data (*internet*) sesuai operator telekomunikasi yang digunakan.
 - 3) Pada transaksi tertentu ada biaya transaksi yang dikenakan, misal : transfer ke Bank lain.
- d) Berikut fitur pada *internet banking* Muamalat:
- 1) Informasi, berupa informasi saldo, informasi mutasi rekening, dan informasi kurs.
 - 2) Transaksi Finansial, berupa transfer antar Bank Muamalat, transfer antar Bank anggota ATM Bersama, transfer antar Bank anggota ATM Prima, transfer ke Bank lain, dan transfer terjadwal.
 - 3) Pembayaran, berupa Telkom Group, tagihan *ponsel*, TV berlangganan, ZIS, Asuransi Sinarmas, dan *Virtual Account* Muamalat.
 - 4) Pembelian, berupa pulsa isi ulang, TV berlangganan, dan Topup kartu Blitz.

3. *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*

- a) Manfaat *mobile banking* Muamalat adalah sbb:
- 1) Transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui *Smartphone*
 - 2) Aman, menggunakan TIN dan ada *limit* transaksi
 - 3) Mudah, registrasi cukup dilakukan melalui ATM Bank Muamalat
 - 4) Praktis, tersedia fitur favorit untuk mencatat data transaksi
 - 5) Islami, tersedia fitur arah kiblat, jadwal sholat, dan aplikasi Haji/Umroh.
- b) Syarat *mobile banking* Muamalat yaitu sbb:


- 1) Memiliki rekening tabungan dan atau giro perorangan
 - 2) Memiliki kartu ATM Muamalat
 - 3) Melakukan registrasi di ATM Muamalat
 - 4) Memiliki *Smartphone*
 - 5) *Download* aplikasi Muamalat *Mobile* melalui *Play Store*, *Blackberry World*, dan *Windows Phone Store*.
- c) Biaya terkait *mobile banking* Muamalat yaitu sbb:
- 1) Tidak ada biaya administrasi bulanan
 - 2) Biaya penggunaan layanan data (4G,3G,GPRS) sesuai operator telekomunikasi yang digunakan
 - 3) Pada transaksi tertentu ada biaya transaksi yang dikenakan, misal : Pembayaran Telkom.
- d) 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, transfer ke Bank lain anggota ATM Bersama, transfer ke Bank lain anggota ATM Prima, transfer ke Bank lain, dan transfer terjadwal.
 - 3) Pembayaran, berupa Telkom Group, tagihan *ponsel*, pembayaran TV berlangganan, ZIS, Asuransi Sinarmas, dan Virtual Account Muamalat.
 - 4) Pembelian, berupa pulsa isi ulang, TV berlangganan, dan Topup kartu Blitz.



Gambar 4.6

4. Virtual Account / MPOM Muamalat

Virtual Account Muamalat merupakan layanan yang disediakan Bank Muamalat untuk memudahkan pelanggan Mitra dalam melakukan pembayaran kewajiban/tagihan kepada pihak Mitra melalui *delivery channel* Bank Muamalat dan *channel* Bank lain serta membantu Mitra dalam pengelolaan, pelaporan, dan identifikasi transaksi pembayaran.

<p>Counter Muamalat</p> <p>Cara mengisi formulir setoran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Isi Nomor Rekening Penerima dengan Nomor Virtual Account Muamalat. 2. Isi Nama Penerima dengan Nama Virtual Account. 3. Isi Pemohon dengan nama penjetor. 4. Isi Jumlah yang Dikirim dengan nominal yang akan disetor. 5. Pilih tipe Pembayaran. Jika tipe Pembayaran: <ul style="list-style-type: none"> • Debet Rekening : - Isi No. Rekening debit • Kliring Bank : - Isi No. Cek / Biljet Giro 	<p>ATM Muamalat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masukkan kartu ATM, lalu PIN Anda 2. Pilih menu TRANSAKSI LAIN 3. Pilih menu PEMBAYARAN, lalu pilih menu VIRTUAL ACCOUNT 4. Masukkan 16 digit Nomor Virtual Account 5. Tekan BAYAR jika setuju dengan informasi pembayaran. 6. Jika diminta Masukkan Jumlah pembayaran <i>exclude</i> biaya transaksi VA. 7. Tekan BENAR, lalu tekan BAYAR 8. Simpan struk AT M sebagai bukti pembayaran. 	<p>IB Muamalat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LOGIN ke IB Muamalat 2. Pilih menu PAYMENT 3. Pilih rekening Anda dan pilih VIRTUAL ACCOUNT pada <i>bill type</i>. 4. Masukkan 16 digit Nomor Virtual Account, klik NEXT 5. Jika diminta Masukkan Jumlah Pembayaran <i>exclude</i> biaya transaksi VA. 6. Masukkan mPasscode lalu klik SUBMIT jika setuju dengan informasi pembayaran. 7. Transaksi Anda selesai. Cetak bukti transaksi jika diperlukan. 	<p>Muamalat Mobile</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LOGIN ke Mobile Banking Muamalat 2. Pilih menu PEMBAYARAN 3. Masukkan 16 digit Nomor Virtual Account, klik PROSES 4. (Jika diminta) Masukkan Jumlah Tagihan <i>exclude</i> biaya transaksi VA 5. Masukkan Kode Verifikasi lalu klik PROSES jika setuju dengan informasi pembayaran. 6. Transaksi Anda selesai. Simpan struk sebagai bukti transaksi.
<p>SKN/ LLG / RTGS</p> <p>Cara mengisi formulir setoran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Isi Nama Penerima dengan Nama Virtual Account. 2. Isi Bank Tujuan dengan BANK MUAMALAT 3. Isi Nomor Rekening dengan 16 digit Nomor Virtual Account Muamalat. 4. Isi Informasi Pengirim dengan nama dan alamat pengirim dana. 5. Isi Jumlah yang Dikirim dengan nominal dana yang akan di-transfer. 	<p>ATM Bank Lain</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu TRANSFER ANTAR BANK ONLINE 2. Isi kode Bank Muamalat (147) diikuti 16 digit Nomor Virtual Account Muamalat. 3. Masukkan jumlah transaksi Untuk tipe payment: <i>Full</i> : Jumlah transaksi yang diinput harus sama persis dengan informasi tagihan di layar ATM. <i>Partial & Open</i> : Jumlah transaksi yang diinput adalah nominal pembayaran + biaya transaksi VA 4. Periksa kembali pembayaran Virtual 	<p>IB Bank Lain (Online / LLG)</p> <p>Perhatikan fitur transfer bank lain yang digunakan oleh Internet Banking bank lain tersebut.</p> <p>Jika fitur transfer yang digunakan adalah Transfer Online, maka mengacu ke panduan pembayaran melalui ATM Bank Lain.</p> <p>Jika fitur transfer yang digunakan adalah LLG (ex. Klik BCA), maka mengacu ke panduan pembayaran melalui SKN/ LLG/ RTGS</p>	<p>Panduan Pembayaran</p> <p></p> <p>No. VA : Nama :</p>

Gambar4.7

a) Manfaat *virtual account* Muamalat untuk Perusahaan:

- 1) Bagi perusahaan/Lembaga/*Biller* mengurangi transaksi tunai (*cashless transaction*).
- 2) Mempercepat *collection* tagihan kepada *end user* (pembayar).
- 3) Perusahaan/Lembaga/*Biller* dapat merekonsiliasi hasil pembayaran tagihan dengan cepat dan akurat (*real time online*).
- 4) Perusahaan/Lembaga/*Biller* dapat dengan mudah melakukan monitoring transaksi pembayaran secara *online* melalui CMS Bank Muamalat atau *Internet banking* Muamalat.
- 5) Perusahaan/Lembaga/*Biller* mendapatkan informasi yang detail atas transaksi pembayaran.
- 6) Waktu implementasi yang relatif singkat.

- b) Manfaat *virtual account* Muamalat untuk *End User* (pembayar):
- 1) *End user* tidak diharuskan memiliki rekening Bank Muamalat.
 - 2) Fleksibilitas dan kemudahan bertransaksi menggunakan *Virtual Account*.
 - 3) Muamalat melalui *channel* Bank Muamalat (*ATM & Internet banking*) dan *channel* Bank lain (*Jaringan Bersama dan Prima*).
 - 4) Identifikasi data pembayaran *End User* (pembayar) secara detail.
- c) Persyaratan mitra pada *virtual account* Muamalat:
- 1) Memiliki rekening giro di Bank Muamalat sebagai *pooling account*.
 - 2) Mengisi dan menandatangani akad pembukaan serta syarat dan ketentuan *virtual account* Muamalat.
 - 3) Biaya sesuai dengan kebijakan Bank.

5. *Cash Management System* Muamalat

Cash Management System (CMS) Muamalat merupakan fasilitas *internet banking* untuk nasabah perusahaan yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening yang berada di cabang Bank Muamalat di Indonesia secara *realtime online*.

- a) Manfaat CMS Muamalat yaitu sbb:
- 1) Cakupan/lingkup wilayah kerja yang luas.
 - 2) Akses informasi keuangan yang cepat.
 - 3) Kemudahan melakukan manajemen kas.
 - 4) Kemudahan dalam mengakses informasi yang diperoleh secara *real time*.
- b) Persyaratan dan Biaya CMS Muamalat adalah:
- 1) Berlaku untuk nasabah yang berbadan hukum (bukan perorangan).
 - 2) Memiliki rekening giro aktif di Bank Muamalat.
 - 3) Mengisi dan menandatangani akad pembukaan serta syarat dan ketentuan *Cash Management System*.
 - 4) Biaya, sesuai kebijakan Bank.

c) Berikut fitur CMS Muamalat antara lain:

- 1) *Web-based* dengan tingkat keamanan yang baik.
- 2) Fasilitas yang *user friendly*
- 3) Pilihan menu yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, antara lain : *account information, fund transfer, bill payment including ZIS, bulk transaction, immediate transaction, schedule transaction, dan recurring transaction.*
- 4) Pelaporan status keuangan serta rekonsiliasi data yang lebih cepat dan akurat.
- 5) Investasi yang minimum.

d) Keamanan CMS Muamalat yaitu sbb:

- 1) Koneksi akses langsung dan khusus secara *secure line* ke sistem Bank Muamalat.
- 2) Setiap nasabah memiliki *User ID* dan *password* sendiri yang unik.
- 3) *User level, User ID* dan *password* ditentukan sendiri oleh nasabah.
- 4) Transaksi menggunakan teknologi *Encryption* terkini
- 5) *Test key generator* menggunakan *Token* yang telah terdaftar.
- 6) *User level* terdiri atas *Maker, Checker, dan Approver.*

C. Deskripsi Kelancaran Transaksi Menggunakan Internet Banking

1. Pertanggungjawaban Keamanan

Pada PT Bank Muamalat Binjai Pertanggungjawaban atau kepercayaan dalam menggunakan *Internet banking* diartikan sebagai sebuah tindakan pelayanan yang tepat, baik secara waktu maupun sistem menggunakan *Internet* sebagaimana dijanjikan oleh pihak Bank Muamalat. Yang dimaksud dari kepercayaan adalah secara akurat memberikan info terkait pembayaran atau pengeluaran, menyimpan catatan secara tepat dalam penggunaan layanan *internet banking* tersebut dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang direncanakan atau seharusnya.

Dalam sebuah penelitian lebih lanjut, kepercayaan juga dapat disubkategorikan seperti diantaranya menyediakan pelayanan seperti yang sudah dijanjikan, kesiapan pihak bank dalam menghadapi problematika pelayanan nasabah, memberikan pelayanan tepat pada waktunya, di waktu yang sudah dijanjikan, dan mempertahankan catatan bersih (tidak ada *feedback* negatif dari pelanggan). Berdasarkan hal-hal diatas, pertanggungjawaban atau kepercayaan berada paling atas dalam penilaian kepuasan pelanggan. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh salah satu nasabah yang berinisial DN dan AJ.

“Saya rasa masalah pertanggungjawaban keamanan menggunakan Internet banking dibank ini cukup aman dan akurat ya tentang pembayaran serta pengeluaran yang saya lakukan setelah bertransaksi dan saya puas karena pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan yang mereka janjikan” (CW-2-01).

*“Menurut saya Bank Muamalat Binjai sangat bertanggung Jawab dalam keamanan bertransaksi menggunakan Intenet Banking” (CW-2-08).
“Begitu pertama kali diajari pihak bank kita langsung percaya kalau pihak bank bertanggung jawab”(CW-2-09)*



Gambar 4.8

2. Efisiensi Transaksi

Efisiensi transaksi adalah kemampuan nasabah mengakses website guna menemukan fitur atau produk apa yang dilayani bank, mendapatkan informasi terkini, dan melakukan kesemuanya dengan usaha seminimal mungkin (birokrasi tidak lelet). Untuk memaksimalkan efisiensi transaksi, pihak bank wajib memperhatikan sejumlah hal, diantaranya: informasi yang tersedia di website harus *up to date*, respon yang cepat, waktu pengunduhan file atau data yang tidak memakan waktu, informasi produk atau

fitur yang komplit, tutorial/demonstrasi, dan fungsi bantuan lainnya. Menurut salah satu nasabah yang berinisial FA dan AG.

“saya merasa menggunakan internet banking sangat efisien transaksi. Dimana menurut saya saat saya menggunakan internet untuk membayar tagihan listrik, mengecek saldo saya, mentrasfer uang, membuat transaksi menjadi efisien, makanya saya menggunakan internet banking untuk kelancaran transaksi saya” (CW-2-03).

“ iyasih, memang Internet Banking ini Membuat efisiensi Transaksi, saya merasakanya juga, jadi saya senang dengan Internet Banking ini” (CW-2-09).



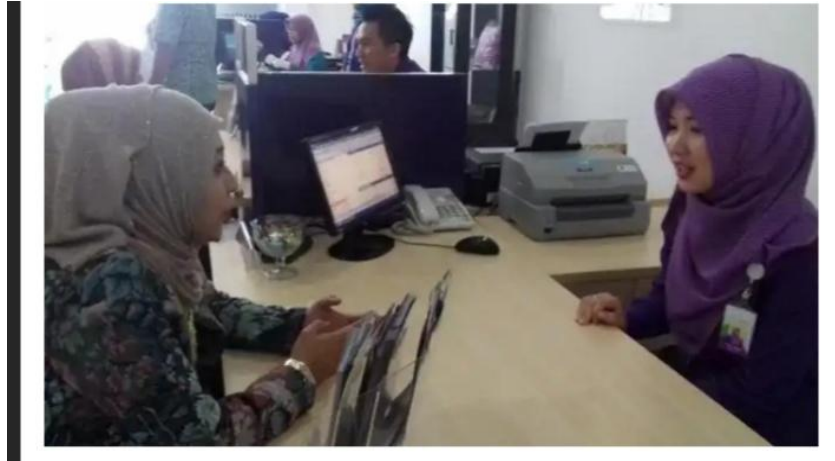
Gambar 4.9

3. Bantuan kepada Pelanggan

Layanan berupa bantuan kepada pelanggan dimulai dari titik paling awal Artinya, pihak bank wajib melayani pelanggan bahkan sebelum pelanggan menentukan keputusannya. Bank harus bisa membuat pelanggan mengerti secara detil tentang *Internet banking* dan apa yang pelanggan ingin lakukan, serta keuntungan ataupun risiko yang akan terjadi. Yang terpenting dalam bentuk layanan ini adalah pelanggan bisa merasa seperti di rumah, sehingga tidak ada rasa takut untuk melakukan transaksi mBank juga harus siap menerima pertanyaan dan menjawab masalah yang didapat selama proses berlangsung.

Di industri perbankan *internet*, bantuan secara kontinyu seperti disebutkan diatas sangatlah penting. Bank harus maklum bahwasanya tidak semua orang paham *internet*, atau bahkan menggunakan komputer. Jadi kepuasan pelanggan bisa diukur dari apakah mereka sanggup melakukan transaksi tanpa masalah, atau jika pun ada masalah,

Bank Muamalat sudah siap membantu. Sebagaimana diungkapkan oleh salah Nasabah TM dan FF.



Gambar 4.10

“ Menurut saya Bank Muamalat sangat membantu saya dalam menggunakan Internet banking, dan mereka pun mengajari saya dalam bertransaksi, karna sebenarnya saya baru menggunakan Android, jadi saya masih awam tentang Internet banking, karna kesibukan saya, Bank Muamalat menawarkan untuk menggunakan Internet banking untuk kelancaran transaksi saya, dan mereka sangat membantu dan mengajari saya dalam menggunakannya”(CW-2-04).

“ Menggunakan Internet Banking ini sih pertama saya enggak bisa, tapi saya diajarin sama pihak Bank, jadi sekarang saya udah bisa, dan saya lebih suka menggunakan Internet Banking ini” (CW-2-10).

4. Keamanan Pelayanan

Kemanaan di sini diartikan sebagaimana pelanggan harus terbebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Meski transaksi dilakukan secara online, pelanggan wajib mendapatkan kepastian sekuritas mulai dari fisik, finansial dan kepercayaan diri. Oleh karenanya, dibutuhkan pekerja atau karyawan yang bisa menjaga pelanggan merasa aman selama proses transaksi, dan lagi-lagi, harus bisa menjawab segala pertanyaan yang kontekstual, meski kadang ditemui pelanggan yang menanyakan hal-hal di luar konteks. Menurut salah Nasabah yaitu PR dan ST.



Gambar 4.11

“saya merasa pelayanan internet banking dibank muamalat aman dari bahaya yang saya khawatirkan sebab jika kita melakukan transaksi seperti transfer uang, kita diharuskan memasukkan sandi kita tidak secara keseluruhan tetapi diacak seperti angka terakhir dan angka pertama sandi kita, bisa juga angka kedua dan ketiga sandi kita, itu setiap kita bertransaksi pasti dengan petunjuk angka yang berbeda, disitu saya merasa aman, serta saya juga mendapatkan keamanan sekuritas dari pihak bank muamalat”(CW-2-05).

“ Dalam keamanan pelayanan Internet Banking ini saya merasa sangat aman, beberapa tahun saya menggunakan, tidak ada kerugian atau bahaya yang saya dapatkan saat menggunakannya” (CW-2-11)

“Sampai sekarang masih aman dan saya pun merasa aman karena disaat kita ingin bertransaksi ada kode khusus yang Cuma kita sendiri yang tahu.” (CW-2-01)

5. Kemudahan Penggunaan

Yang termasuk dari kemudahan penggunaan diantaranya adalah alamat URL yang mudah diingat, website yang mudah diakses, navigasi yang mudah dimengerti, konten yang tepat secara tata letak dan aturan penggunaan. Menurut Nasabah HGT dan JJ



Gambar 4.12

“Menggunakan internet banking ini mudah karena sudah diberikan petunjuk oleh pihak bank, saya juga diajari bagaimana menggunakannya dan mengaksesnya dan menurut saya internet banking ini mudah untuk saya” (CW-2-06).

“Kalau saya sih merasa Kemudahan Penggunaan Internet Banking ini sangat mudah, karna memang saya tidak pernah kesulitan dalam menggunakannya dalam transaksi saya” (CW-2-12).

“Mudah diakses dan alamat URL juga mudah diingat” (CW-2-05).

“Sangat update, bahkan saya sering top-up di E-muamalat.”(CW-2-011)

“Mudah kok, saya tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengaksesnya” (CW-2-08)

6. Performa

Maksud dari performa adalah karakteristik produk utama yang didasarkan pada kebutuhan fungsional, bukan tergantung dari preferensi tidak langsung. Bank harus menyediakan layanan *Internet banking* yang berkualitas, baik dari segi kecepatan, ketepatan, daya guna, dan fitur-fitur yang memanjakan yang ditawarkan pihak bank kepada nasabahnya RA dan NS.

“layanan internet banking pada bank muamalat ini mempunyai performa yang bagus serta berkualitas dan mereka mempunyai jenis produk E-Muamalat yang sesuai dengan apa yang saya dan kita butuhkan dalam melakukan transaksi serta bank muamalat juga selalu memanjakan nasabahnya dengan segala fitur yang mereka punya”(CW-2-07).

“Performanya sih bagus, saya menggunakan E-Muamalat lancar lancar aja kok, saya suka menggunakan aplikasi itu untuk transaksi saya” (CW-2-14).

“Saya rasa performanya bagus dan tidak lelet” (CW-2-05).

“Baik kok, setiap saya bertransaksi selalu lancar” (CW-2-26)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penerapan layanan *internet banking* di Bank Muamalat Kcp Binjai sudah di terapkan dengan baik. pada saat nasabah yang baru membuka rekening Bank yang baru di Bank Muamalat, pihak Bank langsung menawarkan untuk menggunakan *internet banking* dalam bertransaksi, Namun penawaran fitur layanan *internet banking* ini juga berlaku pada semua nasabah yang ingin menggunakannya, karena menurut pihak Bank, *internet banking* berguna untuk melancarkan transaksi dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Dari penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa penerapan *internet banking* di Bank Muamalat dapat melancarkan transaksi nasabah, yang didukung oleh fitur fitur yang tersedia dan perhatian dari karyawan tersebut untuk melancarkan transaksi Nasabah dengan *internet banking* .

2. Kendala layanan *internet banking* ialah pada nasabah yang tidak menggunakan *smartphone* dan pada nasabah yang masih awam dalam penggunaan *internet*. Selain itu kendala dalam layanan *internet banking* ini juga pada jaringan data ponsel yang digunakan oleh nasabah, karena domisili nasabah yang berada di pelosok kota tidak memiliki jaringan data yang lancar untuk mengakses *internet banking*. Dan nasabah yang mudah tergiur dengan penawaran penawaran melalui *internet* dapat terjebak dalam penipuan yang dapat merugikan nasabah.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat disimpulkan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi perusahaan, dengan adanya penelitian ini, semoga pihak Bank, khususnya Bank Muamalat lebih meningkatkan fitur *E-Muamalat* dalam

2. layanan *internet banking*, karena pada saat melakukan penelitian nasabah sangat terbantu dengan adanya layanan *E-Muamalat* tersebut..
3. Bagi penulis, dengan adanya penelitian ini, penulis lebih tahu secara teoritis dan apa yang ada dilapangan bagaimana penerapan *internet banking* untuk kelancaran transaksi nasabah. Dan sebagai bahan bacaan untuk menjadi lebih mengerti tentang *internet banking*.
4. Bagi nasabah, Penelitian ini sebagai bahan rujukan untuk nasabah agar menggunakan *internet banking* karena menggunakan *internet banking* dapat melancarkan transaksi dan efisiensi waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani,2001.
- Bambang Supomodan, Nur Indriantoro. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE,2002.
- Bastian, Indra. *Sistem Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta:Salemba Empat,2007.
- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Jakarta:CV. J-ART.
- Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, “*Internet Banking di Indonesia*”, di akses dari [https://3A/ 2F/2F/ journal bank indonesia.org/2F/index.php/2FBEMP/2Farticle/2Fdownload/2F304/2F2&usgpada tanggal 1 Juli 2019 jam 22:20 Wib](https://3A/2F/2F/journal%20bank%20indonesia.org/2F/index.php/2FBEMP/2Farticle/2Fdownload/2F304/2F2&usgpada%20tanggal%201%20Juli%202019%20jam%2022%3A20%20Wib).
- Furst, Karen. “Who Offers *Internet Banking* ”. *Quarterly Journal*, Vol. 19 No 2, Juni 2000.
- J.Cronin, Mary. *Banking and Finance on The Internet*, Canada: John Wiley & Sons,1998.
- J.Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2010.
- Komaruddin. *Kamus Perbankan*. Jakarta:CV.Rajawali.
- Kusuma, Mahesa Jati. *Hukum Perlindungan Nabah Bank : Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Indonesia*. Jakarta : Penerbit Nusa Media, 2012.
- Makarim, Edmo. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: RajaGrafindo Persada,2004.
- Mandalamaya. “Pengertian *Internet Banking* ”. diakses dari [http://www.mandalamaya.com/pengertian internet banking pada tanggal 1 juli 2019 jam 22.30 Wib](http://www.mandalamaya.com/pengertian%20internet%20banking%20pada%20tanggal%201%20juli%202019%20jam%2022%3A30%20Wib).
- Nasution. *Metode Research penelitian ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara,2003.
- Nicholase, Agus. “*Pengaruh Trust dan Loyalty terhadap Pelayanan I-Banking pada Bank BCA dan Bank Mandiri*”, diakses dari <http://pdfsb.com/jurnal+bank?p=6.html>, pada tanggal 11 Juli 2019 jam 13.45 Wib
- Nochai, Rangan and Titida Nochai. 2013. The Impact of *Internet Banking Service on Customer Satisfaction in Thailand: A Case Study in Bangkok International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)* Volume 1, Issue 1 (2013) ISSN 2320–4044 (Online).

- Pandia, Frianto. *Manajemen Dana dan Kesehatan Bank*. Jakarta:Rineka Cipta,2012.
- Rahardjo, Budi. “Aspek Teknologi dan Keamanan dalam *Internet Banking* ”, Materi Seminar *Internet Banking* di Banking Reseach and Reguation Directorate, Bank Indonesia, “*Internet Banking Implementasi & Tantangannya ke Depan*”, tanggal 13 Agustus 2001.
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek hukum Internet Banking* Jakarta: PT Raja Grafindo,2015.
- Sanjaya,Ade. “Pengertian *Internet Banking* Tujuan dan Manfaat Sistem Keamanan Untuk Nasabah Menurut Para Ahli”, diakses dari <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertianinternetbankingtujuanhtml>, pada tanggal 2 Juli Agustus, jam 15.01 wib.
- Siswanto. *Manajaemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta,2012.
- Skousen, Stice, *Akuntansi Keuangan*.Edisi Enam Belas. (Jakarta:Salemba Empat,2007).
- Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali,2014.
- Soemitra,Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana,2009
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta,2010.
- Sugiono. *Metode Pannelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta,2014.
- Suhardi, Gunarto. *Usaha Perbankan dalam Perspektif Hukum*. Yogyakarta: Kanisius, 2013.
- Widiyono, Tri *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Jakarta : Ghalia Indonesia,2008.
- Widiyono, Tri. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Jakarta : Ghalia Indonesia,2006.
- Wiyono, Slamet. *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasar PSAK Dan PAPS*. Jakarta:Grasindo,2005.
- Zulkifli, Sunarto. *Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta:Zikrul Hakim,2003.
- Zuriah, Nurul. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Ade Asnawi Siregar
Tempat/Tgl. Lahir : Mampang, 25 November 1996
NIM : 53.15.4.137
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah (PS)
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Nama Ayah : H. Aminusin Siregar
Nama Ibu : Hj. Nelmiati Harahap
Alamat Rumah : Jl. Ring Road Gg. Damai No. 54 Medan Sunggal

B. PENDIDIKAN

1. SDN 115492 Kotapinang, Tahun 2005
2. SMP N 1 Kotapinang, Tamat Tahun 2012
3. SMA N 2 Kotapinang, Tamat Tahun 2015
4. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan Stambuk 2015

Medan, November 2019

Penulis

Ade Asnawi Siregar
NIM. 53.15.4.137

Lampiran 1

LEMBAR OBSERVASI PENILAIAN KELANCARAN TRANSAKSI NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING

Nama :

Alamat :

No	Indikator	Deskripsi	Penilaian	
			Ya	Tidak
1.	Pertanggungjawaban Keamanan	Bank Secara akurat memberikan info terkait pembayaran atau pengeluaran		
		Menyediakan pelayanan seperti yang sudah dijanjikan pihak bank		
2.	Efisiensi Transaksi	Informasi yang tersedia di <i>website up to date</i> atau terkini		
		Bank menyediakan informasi produk atau fitur yang komplit		
3.	Bantuan Kepada Pelanggan	Bank membantu melayani pelanggan dari titik awal sebelum mengambil keputusan menggunakan <i>internet banking</i>		
		Bank membantu nasabah mengerti secara detail apa yang nasabah ingin dan akan lakukan		
4.	Kemudahan Penggunaan	Bank memberikan alamat URL yang mudah di ingat		
		Konten yang tepat secara tata letak dan aturan penggunaan\		
5.	Performa	Menyediakan layanan internet banking yang berkualitas		
		Jenis produk utama didasarkan pada kebutuhan fungsional		
6.	Keamanan Pelayanan	Nasabah terbebas dari bahaya, resiko, atau keraguan		
		Nasabah mendapatkan kepastian sekuritas mulai dari fisik, finansial dan kepercayaan diri		

Lampiran 2

**PANDUAN WAWANCARA BRUCH MANEGER PENERAPAN
INTERNET BANKING UNTUK KELANCARAN TRANSAKSI NASABAH
DI BANK MUAMALAT KCP BINJAI**

Hari/ Tanggal :

Waktu :

Tempat :

Sumber:

NO	PERTANYAAN	DESKRIPSI
1.	Bagaimana sejarah berdirinya bank Muamalat Kcp. Binjai?	

Lampiran 3

PANDUAN WAWANCARA NASABAH PENERAPAN INTERNET BANKING UNTUK KELANCARAN TRANSAKSI NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP BINJAI

Hari/ Tanggal :
Tempat :

Waktu :
Sumber:

NO	PERTANYAAN	DESKRIPSI
1.	Bagaimana Pertanggungjawaban atau kepercayaan dalam menggunakan <i>Internet Banking di Bank Muamalat Kcp. Binjai?</i>	
2.	Bagaimana Efisiensi transaksi kemampuan nasabah dalam mengakses website guna menemukan fitur atau produk apa yang dilayani bank Muamalat?	
3.	Bagaimana pihak Bank memberikan Bantuan kepada Nasabah atau Pelanggan?	
4.	Bagaimana Keamanan Pelayanan dalam bertransaksi menggunakan Internet Banking di Bank Muamalat Kcp. Binjai?	
5.	Bagaimana Kemudahan Penggunaan Internet Banking Untuk kelancaran Transaksi nasabah?	
6.	Bagaimana Performa fitur- fitur Internet Banking Bank Muamalat Kcp. Binjai?	

CATATAN LAPANGAN

Hari/Tanggal : 21 Oktober- 08 November 2019

Sumber : Nasabah Bank Muamalat

NO	INDIKATOR KELANCARAN TRANSAKSI NASABAH	NAMA NASABAH																														
		D N	A J	F A	A G	T M	F F	P R	S T	H G T	JJ	RA	N S	A R	T G	O P	E T	U U	L K	I O	B M	I U	I O	W A	A A	CI	L KI	M N	ARH	R H	Q A	
1.	Pertanggungjawaban Keamanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
2.	Efisiensi Transaksi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
3.	Bantuan Kepada Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.	Kemudahan Penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	
5.	Performa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	
6	Keamanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	

Lampiran 5

DOKUMENTASI PENELITIAN







Muamalat Mobile

Nikmati bertransaksi dengan
Mobile Banking Muamalat

**Mudah,
Praktis,
Aman dan
Lengkap**

Segera unduh aplikasi Muamalat Mobile di smartphone Anda, lakukan registrasi dan aktivasi Mobile Banking secepatnya juga!

Available on the **Google play** | Available on the **App Store**

Available on the **BlackBerry World** | Available on the **Windows Store**

